



Procescode:

Pagina 1 van 36

Proces: Pedagogisch beleid- en werkplan

Proceseigenaar: Directeur

### *Voorwoord*

Het pedagogisch beleidsplan zoals dit nu voor ligt is bedoeld om inzicht te geven in de pedagogische ideeën en deskundigheden die binnen de Dijkgraaf worden gehanteerd. Het plan is een weergave van de dagelijkse praktijk, ontstaan door gesprekken met de directeur, werkbeprekingen en observatie. Ook is er overleg geweest met de ouders, zowel via ouderavonden als in individuele gesprekken.

Het pedagogisch beleidsplan is gebaseerd op meer dan één pedagogische visie. Belangrijke theoretische inzichten en resultaten uit de pedagogische praktijk, zoals Gordon, Montessori en de in Italië ontwikkelde, methode van Reggio Emilia en de bestaande visies op het opvoeden in kinderdagverblijven maken op een natuurlijke wijze deel uit van de pedagogische werkwijze van de Dijkgraaf.



Procescode:


Pagina 1 van 36

Proces: Pedagogisch beleid- en werkplan

Proceseigenaar: Directeur

## Inhoudsopgave

	Pagina
Kinderdagverblijf de Dijkgraaf .....	3
Openingstijden .....	3
Doelstelling .....	4
Pedagogische uitgangspunten .....	4
VVE .....	11
Stagiaires .....	11
Aannamebeleid .....	12
Kennismaking .....	12
Wennen op de Dijkgraaf .....	12
Ruilen van dagen of extra dag .....	12
Dagritme .....	13
Groepssamenstelling / groepsgrootte .....	14
Directie en leiding .....	17
Contact met de ouders/verzorgers .....	18
Observatie en rapportage .....	18
Welbevinden .....	24
Waarden en normen .....	30
Verhouding thuis en kdv .....	31
Inspraak van ouders .....	33
Klachtenprocedure .....	33
Afscheid kinderdagverblijf .....	36

	Procescode:	Pagina 3 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Kinderdagverblijf de Dijkgraaf

De Dijkgraaf is gevestigd aan de Buziastraat 3 te Wageningen. Het is een voormalige boerderij gelegen op een perceel van 2000 m<sup>2</sup>. Het pand is gelegen in Wageningen Noord-West tegen een nieuwbouwwijk aan, waar veel jonge kinderen wonen. De kinderen die op de Dijkgraaf worden opgevangen, wonen dan ook bijna allemaal op fiets- en loopafstand van het kinderdagverblijf.

In het kinderdagverblijf zelf is niets meer te zien van de wijk. De grote tuin wordt omzoomd door bomen en grenst aan een dierenparkje, dat eigendom is van het kinderdagverblijf. In het dierenparkje kunnen de kinderen, een kalkoen, kippen en geiten bewonderen, maar ook fruitafval en restjes brood voeren. Het midden van de tuin bestaat uit een grasveld met een paar fruitbomen, een speelhuis, een speelplein, een fietsbaan, een schommel en een zandbak. Verder kenmerkt de Dijkgraaf zich doordat het eten en drinken dat verstrekt wordt van biologische afkomst is. Door het uitzicht aan de voorkant wordt het landelijke karakter van het pand nog eens extra benadrukt.


De Dijkgraaf omvat drie huiskamers als stamgroepsruimten, twee open keukens en een gesloten, een kantoor, een sanitaire ruimte, drie slaapkamers en een serre. Deze bieden opvang voor maximaal 34 kinderen. De inrichting is op de kinderen aangepast, maar ziet er verder uit als een gewone huiskamer thuis. Er is een leren bankstel, met een houten salontafel en een eettafel met stoelen. Vanzelfsprekend zijn er een aantal wipstoeljes te vinden, een hoge box, kleine stoeltjes, een kast en veel ruimte om vrij te kunnen spelen. Ook zijn er speelhoeken gecreëerd zoals bijvoorbeeld een poppenhoek, een bouwhoek, een hoek met keukenspullen. Dit spelmateriaal sluit aan gelang de leeftijd van de kinderen.

De Dijkgraaf is gestart vanuit een huiskamersituatie en een beperkte vorm van opvang (gastouderopvang). Door de vele verzoeken om plaatsing heeft de opvang zich op een natuurlijke wijze uitgebreid naar het huidige kinderdagverblijf.

## Openingstijden

Het kinderdagverblijf is geopend van;	maandag	07.30-17.30 uur
	dinsdag	07.30-17.30 uur
	woensdag	07.30-17.30 uur
	donderdag	07.30-17.30 uur
	vrijdag	07.30-17.30 uur

In overleg is er verlengde opvang mogelijk op maandag t/m donderdag tot 18.00 uur. Op vrijdag is er geen verlengde opvang mogelijk.

	Procescode:	Pagina 4 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Doelstelling

- Het aanbieden van professionele en kwalitatieve kinderopvang door middel van deskundige leiding in een speciaal ingerichte ruimte op tijden dat ouders /verzorgers zelf aan andere maatschappelijke activiteiten deelnemen.
- Kinderen worden gestimuleerd in hun ontwikkeling naar een evenwichtige zelfstandige mens
- Het kinderdagverblijf biedt een aanvulling op de thuissituatie. De opvoedingssituatie die wordt gecreëerd, geeft het kinderdagverblijf eigen uitgangspunten. De Dijkgraaf wordt daarbij niet beschouwd als een voorbereiding op school. Ook is de kinderopvang geen vorm van bewust preventief jeugdbeleid. Het biedt het kind een eigen opvoedingssituatie.
- Het stelt kinderen in de gelegenheid om kennis te maken met andere manieren van opvoeden en ontwikkelen.
- Het kind leert op een spontane manier omgaan met een grotere groep kinderen, vergelijkbaar met een groot gezin. Van kleins af aan ontwikkelt het kind sociale vaardigheden om te leven en werken in een grotere groep.
- Het aanbieden van stageplaatsen, kinderdagverblijf de Dijkgraaf is een SBB erkend leerbedrijf. Iedere stagiair heeft zijn eigen stagebegeleider, die de stagiaire begeleid tijdens haar gehele stageperiode.

## Pedagogisch beleid


Ieder kind de ruimte bieden om zichzelf te zijn en zich te ontwikkelen naar eigen zelfstandigheid. Binnen ons kinderdagverblijf willen wij de totale ontwikkeling van het individuele kind evenwichtig stimuleren, met respect voor de eigen ontwikkeling, krachten en passend binnen de omgeving waarin het kind leeft en opgroeit.

## Pedagogische basisdoelen

De vier pedagogische basisdoelen voor opvoeding zijn het uitgangspunt voor de kinderopvang binnen De Dijkgraaf. Deze omschrijven datgene wat kinderen nodig hebben vanuit de basisbehoeften waar kinderen recht op hebben. Deze basisbehoeften zijn:

- \* kinderen hebben recht op lichamelijke verzorging, voeding en (slaap);
- \* recht op veiligheid en continuïteit, genegenheid en geborgenheid;
- \* recht op ontwikkeling en sociale competenties;
- \* recht op erkenning en waardering voor het ontwikkelen van een positief zelfbeeld.

Kinderen hebben de behoefte om een goed mens te zijn en willen graag voldoen aan de verwachting, normen en regels die gesteld worden.

	Procescode:	Pagina 5 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

**Het bieden van sociaal emotionele-veiligheid, een veilige basis, een 'thuis' waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn.**

De Dijkgraaf streeft naar een vergelijkbare thuissituatie, denkende aan een aantal zaken zoals:

- Een warm, sfeervol en veilig ingerichte locatie
- Goed opgeleid personeel, maar ook met feeling voor kinderen.
- Goede structuur & duidelijkheid voor de kinderen dit scheidt rust.
- Kinderen betrekken bij ontwikkelingen binnen de Dijkgraaf (kind gesprekjes etc).
- Kinderen individueel en in samenspel begeleiden
- Behoeften van een kind op tijd inschatten en op inspelen

Het pedagogisch personeel binnen de Dijkgraaf voert bovenstaand punten zorgvuldig uit.

Bovengenoemde zaken zorgen o.a. voor emotionele-veiligheid.

**Wij doen dit door:**

**De pedagogisch medewerksters communiceren met de kinderen**


- Bij het aanspreken van de kinderen worden de kinderen aangekeken.
- Tevens gaan de pedagogisch medewerksters door de knie om op gelijke hoogte van het kind te komen
- De pedagogisch medewerksters nemen de tijd om op antwoord te wachten en vullen aan waar nodig zodat het kind op zijn/haar tempo het antwoord kan bevestigen (zijn responsief).
- De pedagogisch medewerksters luisteren naar de behoeften van een kind
- De kinderen krijgen de ruimte om vragen te stellen en er word serieus antwoord op gegeven
- Ook krijgen de kinderen de kans om zelf te antwoorden

Binnen de Dijkgraaf is er een regel dat als er iemand praat dat de ander wacht totdat de ander klaar is vervolgens geld dan weer die regel voor het kind dat dan het woord heeft.

- De pedagogisch medewerksters houden de stemming en de behoeften van een kind goed in de gaten om hier op tijd op in te kunnen spelen.
- De Dijkgraaf voert buiten de gewone communicatie ook individuele kind gesprekken.
- Bij de Dijkgraaf is er ook ruimte voor veel humor bij zowel de pedagogisch medewerksters als de kinderen

**De pedagogisch medewerkster heeft een respectvolle houding naar de kinderen**

- De (normale) uitingen van kinderen worden geaccepteerd en gerespecteerd
- De niet normale uitingen zoals schelden en plagen etc.. wordt respectvol gecorrigeerd
- De kinderen kunnen boos, bang, vrolijk en opgewonden zijn en er wordt hier goed op ingespeeld
- Kinderen kunnen bij de Dijkgraaf hun eigen initiatieven kwijt
- De kinderen krijgen de ruimte om dingen te ontdekken en dingen op hun eigen manier te doen
- De kinderen mogen iets voor zichzelf doen en in groepsverband
- De kinderen bevinden zich in een respectvolle omgeving

	Procescode:	Pagina 6 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

### **Er heerst een ontspannen, open sfeer in de groep**

- De kinderen verblijven in een bekende vertrouwde (binnen en buiten) ruimte
- De Dijkgraaf heeft gekozen voor licht rustgevendende kleuren
- Tevens heerst er een duidelijke structuur voor de kinderen wanneer er wat georganiseerd wordt dit voorkomt onrust

### **Kinderen worden uitgenodigd tot participatie**


- De kinderen worden dagelijks begroet bij binnenkomst en gedag gezegd wanneer zij weer naar huis gaan.
- Kinderen worden uitgenodigd om met het spel, overige zaken mee te doen.
- De kinderen worden bij hun voornaam genoemd.
- Als kinderen later bij het spel, of overige betrokken wordt krijgt het kind dezelfde aandacht als de andere die eerder waren begonnen.
- De kinderen krijgen de ruimte om na te denken aan welke activiteit zij deel willen nemen.

### **Kinderen hebben vaste beroeps pedagogisch medewerkers en bekende leeftijdgenootjes om zich heen**

- De kinderen hebben vaste pedagogisch medewerkers om zich heen die de kinderen persoonlijk begeleiden, zo weet de pedagogisch medewerker goed wat er bij ieder kind speelt.
- De kinderen weten de namen van de pedagogisch medewerkers en zij zijn tevens de contactpersoon voor de kinderen.
- Nieuwe kinderen wennen snel bij De Dijkgraaf en ze maken snel vriendjes en vriendinnetjes, een andere taal vormt hierin geen probleem.

### **Bij de Dijkgraaf is er informatie overdracht tussen de ouders en de groepsleiding dagelijks aanwezig**

- De dagelijkse gang van zaken wordt aan het einde van de dag met de ouder besproken. Tevens wordt er gebruik gemaakt van een 'heen en weer schrift' hierin worden de dagelijkse gebeurtenissen in beschreven. Denk hierbij aan slaap-, eet-, drink- en speelactiviteiten. Ook eventuele bijzonderheden worden hierin opgeschreven. Tevens heeft elk kind zijn eigen 'mentor' die de ontwikkeling van het kind monitort aan de hand van een observatielijst. Deze 'mentor' is ook het vaste aanspreekpunt voor de ouders wanneer er bijv. opvallende zaken zijn in de ontwikkeling van het kind.
- De pedagogisch medewerkers groeten de ouders beleefd
- Indien nodig vragen de pedagogisch medewerkers informatie over het kind aan de ouders n.a.v gedrag of overig

	Procescode:	Pagina 7 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

- De pedagogisch medewerkers gedragen zich hartelijk en open naar de ouders toe en er is altijd ruimte voor een praatje
- Ondanks de verschillende pedagogisch medewerkers en ouders is er een vaste structuur binnen De Dijkgraaf de benadering of toenadering van de ouders wordt professioneel uitgevoerd.  
Dit geldt ook voor de overdracht van de kinderen.

Wij vinden het contact met de ouders erg belangrijk. Een respectvolle en open samenwerking draagt bij tot het welbevinden van het kind, zowel thuis als op het kinderdagverblijf. Om een kind zo goed mogelijk te begrijpen is het belangrijk om te weten hoe het thuis gaat. Ouders mogen daartegenover ook van de pedagogisch medewerkers verwachten dat zij vertellen hoe het met hun kind in de groep gaat. Veel van de contacten met de ouders gaan over het functioneren van hun kind binnen de groep. Een goed contact onderhouden is zowel de verantwoordelijkheid van het kinderdagverblijf als van de ouders zelf. Voorwaarde daarbij is dat er een basis van vertrouwen, openheid en respect bestaat. Eenmaal per jaar wordt er een ouderavond georganiseerd door De Dijkgraaf. Dit kan een avond zijn voor alle ouders of voor de ouders van een groep. De inhoud van deze avonden zijn zeer divers.

#### **Gelegenheid tot het ontwikkelen van 'persoonlijke competentie'**

De Dijkgraaf biedt dagelijks diverse (educatief, lichamelijke) activiteiten aan waarbij de kinderen hun persoonlijke competentie ontwikkelen.

Er wordt gekeken in hoeverre het kind zelfvertrouwen heeft en waar het gestimuleerd moet worden.

Binnen de Dijkgraaf heerst een sfeer dat kinderen gelijk behandeld worden, niemand wordt voorgetrokken ongeacht de afkomst etc. waardoor de kinderen zich gelijkwaardig voelen.

De Dijkgraaf is van mening dat een goede basis een juiste start is voor verdere ontwikkelingen.

Hierdoor durven de kinderen ook vragen te stellen zonder schaamte, als ze bepaalde zaken niet weten of juist willen weten zonder bang te zijn dat ze commentaar van andere kinderen zullen krijgen.

Sterker nog de ander kinderen proberen de pedagogisch medewerkers te helpen door hun eigen oplossingen die dan waar nodig door de pedagogisch medewerkers gecorrigeerd worden.


De kinderen worden dagelijks gecorrigeerd indien nodig in hun taalvaardigheden.

De Dijkgraaf hanteert de Nederlandse **normen en waarden**.

#### **Dit doen wij door:**

##### **De beroepspedagogisch medewerkster ondersteunt en stimuleert individuele kinderen**

- Tijdens de omgang met de kinderen vertellen de pedagogisch medewerkers vooraf aan de kinderen wat ze eventueel gaan doen zodat het de kinderen duidelijk is en niet verrast zijn bij de start van diverse zaken zoals: we gaan nu opruimen en dan eten, we trekken onze schoenen en doen onze jas aan etc.
- Tevens hebben de pedagogisch medewerkers een voorbeeld functie en doen de zaken voor hoe iets goed moet gebeuren bijvoorbeeld: jas ophangen en de pedagogisch medewerkster zegt dan tevens erbij hoe de kinderen het goed kunnen doen, of samen het speelgoed opruimen en erbij vertellen waar alles hoort.
- De pedagogisch medewerkers zien de acties van de kinderen, wanneer de kinderen (na correctie) het goed hebben gedaan worden de kinderen beloond door een aai over hun bol of een compliment
- De kinderen worden aangemoedigd waar nodig, en tegelijkertijd speelt de pedagogisch medewerkster erop in of een kind bang is of een bepaalde activiteit juist leuk vindt
- Indien een kind bedroeft of verdrietig is door bijvoorbeeld het verliezen van een spel of overige zaken, wordt het kind getroost en gestimuleerd om zich daardoor niet uit het veld te laten

	Procescode:	Pagina 8 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

slaan.

- De pedagogisch medewerkers kennen de kinderen waardoor de wensen en behoeften van het kind kenbaar zijn en sluiten zich hierbij aan

Indien er iets nieuws of afwijkends plaatsvindt binnen de Dijkgraaf worden de kinderen vooraf hiervan op de hoogte gesteld

- De pedagogisch medewerkers maken de capaciteit van de kinderen bewust d.m.v. ( dit kan jij al, zo groot ben jij) etc.
- De pedagogisch medewerkers proberen ook de grenzen te verleggen om de groei van het kind te bevorderen

#### **Er is een goede interactie tussen de pedagogisch medewerkers en de individuele kinderen**

- Er worden gesprekjes gevoerd met de kinderen en pedagogisch medewerkers
- De pedagogisch medewerkers raken de kinderen op verschillende manieren aan bijvoorbeeld: aai over de bol, knuffel, etc.
- De pedagogisch medewerkers reageren op humor van de kinderen en andersom
- Negatief gedrag van de kinderen wordt gecorrigeerd en omgebogen naar positief

Bij de Dijkgraaf hebben de kinderen de mogelijkheid om eigen ervaringen op te doen (d.m.v. spel materiaal, activiteiten aanbod, inrichting)

#### **Binnenruimte:**

- De groepen zijn onder verdeeld in verschillende thema's.
- Denkende aan: Eet en knutseltafel  
Speelhoek met speelgoedbakken daarin: auto's, duplo, houtentreinrails  
Poppenhoek, poppenbedje, poppen en kleertjes  
Keukentje met fornuis, servies en bestek, speelgoed eten en fruit.  
Lees en rustbank  
Werkbank met gereedschappen
- Het spel materiaal sluit aan naar gelang van de leeftijd van de kinderen
- Er is voldoende variatie in activiteiten denkende aan: groep en individu (liedjes zingen) binnen en buiten  
druk en rustig (muziek maken en voorlezen)  
geleid, gestuurd en vrij en variëteit naar ontwikkeling
- Ook staan er op de groepen de Deel en 't Schuurtje een hoge box met daaronder kruip en speelruimte en wipstoeltjes.
- Er is een comfortabele bank aanwezig waar oa. de baby's de fles krijgen.
- Er zijn diverse manden met speelgoed wat aansluit op de leeftijd van de kinderen.
- Het spel materiaal is om naar te kijken, te luisteren, in beweging te zetten, te betasten en te beproeven. Zoals voor de baby's: rammelaars, activity centre's, stapelbekers en knuffels.  
Voor de dreumesen: blokken, poppen, auto's, houten puzzels, duplo en boekjes, maar ook verf, potloden, tekenpapier en plakspullen.
- De materialen om creatief bezig te zijn worden door de pedagogisch medewerkers aangeboden. Maar de kinderen kunnen hier ook ten alle tijden om vragen.



**Buitenruimte:**

De Dijkgraaf beschikt over een eigen buitenruimte, daarin staat een zandbak, speelhuis met glijbaan, een speelhuis, een 'rups' en een schommel. Verder zijn diverse attributen aanwezig, zoals bijvoorbeeld fietsjes, loopauto's/brommers en zandbakspeelgoed.

- Tevens maken wij gebruik van de diverse speelvoorzieningen in de wijk
- De kinderen worden door deze activiteiten uitgenodigd om te:  
Klimmen, glijden, bewegen, ballen, fietsen, balanceren etc.
- De buitenactiviteiten sluiten aan bij de leeftijd van het kind

Er is voldoende variatie in activiteiten denkende aan; groep en individu

Binnen en buiten

Druk en rustig

Geleid en vrij

De groepen worden elke ochtend samengevoegd tot de vierde en vijfde pedagogisch medewerksters gearriveerd zijn. Tussen 08.30 uur – 09.00 uur worden alle drie de groepen gesplitst. We starten 's ochtends altijd met twee pm-ers. De overige pm-ers volgen later, doch zijn zij er uiterlijk om 9.30 uur. Wat betreft de 3-uurs regeling; op de Dijkgraaf kunnen we hiervan afwijken; tussen de middag (pauzes) vanaf (tussen 13.00 en 14.00 uur), of in het geval een pm-er tot 16.30 werkt, dan wijken we ook af van de 3 uursregeling. De overige tijden wordt hier niet van afgeweken.

**Er is aandacht voor leermomenten met extra aandacht voor het motorisch spel van jonge kinderen (gelegenheid en uitdaging) en taal**

- Binnen de Dijkgraaf kunnen de kinderen zich zelfstandig ontwikkelen, bijvoorbeeld door zelf hun jas/kleren aan/uit te trekken, neus af te vegen, handen wassen etc.
- Ook zijn er leermomenten in het kader van het ontwikkelen van persoonlijke competentie: Kinderen zelf laten denken bijvoorbeeld:  
Wat wil je doen?  
Hoe wil je dit gaan doen?  
Kinderen zelf laten ontdekken  
Kinderen zelf conflicten laten oplossen of de pedagogisch medewerksters dragen indien nodig daarin bij  
Kinderen laten uiten: Wat vind je ervan?  
Hoe vind je dat?  
Vind je dat leuk
- Er zijn leermomenten binnen de Dijkgraaf aanwezig in het kader van het eigen maken van normen en waarden als basale omgangsvormen: Op de beurt wachten  
Naam noemen  
Niet door elkaar praten  
Etc.
- De pedagogisch medewerksters zien op tijd de leermomenten van de kinderen en spelen hierop in, ook creëren de pedagogisch medewerksters leermomenten voor de kinderen.

**Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie**

De Dijkgraaf telt op dit moment 3 stamgroepen; 2 verticale groepen 't Schuurtje en de Deel, hierin worden kinderen opgevangen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar en een horizontale groep 'het Voorhuis' hierin worden kinderen opgevangen vanaf 3 jaar. Er zijn dagelijks totaal 4 tot 7 pedagogisch medewerksters, die deze groepen begeleiden, aanwezig. Daarnaast zijn er tijdens



de schoolperiode stagiaires aanwezig (BBL, BOL en HW) die ook hun steentje bijdragen. De stagiaires zijn allen boventallig en staan onder toezicht/begeleiding van een pedagogisch medewerkster.

Alle pedagogisch medewerkers voldoen aan de opleidingseisen conform de CAO kinderopvang.

Om dit in goede banen te leiden zijn er o.a. huisregels voor de kinderen om de dagelijkse gang van zaken op de juiste manier te laten verlopen.

Omdat de kinderen deze huisregels allemaal moeten handhaven is er een herkenning bij de kinderen ontstaan waardoor de omgang met elkaar bevorderd wordt.

De pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen waar nodig voor dit punt.

Dit begrip omvat een heel scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. In principe kan de kinderopvang, vooral daar waar sprake is van opvang in groepen, kinderen unieke extra ontwikkelingsmogelijkheden bieden waarin veel gezinnen niet in kunnen voorzien.

#### **Dit doen wij door:**

##### **De beroepspedagogisch medewerkster ondersteunt de kinderen in het contact tussen kinderen onderling**

- Binnen de Dijkgraaf zijn er groepsactiviteiten/ spelmateriaal voor de hele groep aanwezig
- Ook zijn er voor kleinere groepjes (leeftijd) , jongen en meisjes apart wisselend spelmateriaal aanwezig
- De pedagogisch medewerkster geeft ruimte aan de kinderen om met elkaar om te gaan om bijvoorbeeld iets zelf te vragen aan een ander kind, zelf iets geven aan een ander kind, zelf contact zoeken
- Tevens geeft de pedagogisch medewerkster ondersteuning aan kinderen in het omgaan met elkaar, geeft hulp, geeft uitleg, observeert, knikt, lacht etc.

##### **De beroepspedagogisch medewerkster ondersteunt kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten**

- De pedagogisch medewerkster ziet mogelijke conflicten op tijd en grijpt op tijd in ( vraag maar even, hier heb jij een ander speeltje.)
- De pedagogisch medewerkster maakt het conflict bespreekbaar ( wat is er gebeurd, hebben jullie ruzie?)
- De pedagogisch medewerkster laat de kinderen een oplossing zoeken ( En wat moet je nu doen om het weer goed te maken?) ( excuses etc.)

##### **De kinderen maken deel uit van het groepsgebeuren**

- De pedagogisch medewerkster heeft oog voor de kleinste, nieuwste, de grootste, de drukste, de traagste en de stilste en speelt hier op in
- Er is ruimte binnen de Dijkgraaf om onderwerpen in de groep te bespreken dit gebeurd bijvoorbeeld als we aan de tafel zitten of in de kring.
- De Dijkgraaf deelt gezamenlijke rituelen denkende aan: verjaardag, afscheid, Sinterklaas, kerst etc.



## VVE

In november 2019 is er begonnen om de overige pm-ers te scholen in Piramide, vanaf december 2020 zijn zij allen in het bezit van het certificaat Piramide module 1.

De thema's zoals deze binnen Piramide aan bod komen worden door de pm-ers uitgewerkt. In de themavrije week (week tussen twee opeenvolgende thema's) krijgen de overige pm-ers deze toegestuurd per mail en wordt deze op de groepen gelegd. Zo kunnen de pm-ers goed voorbereid starten met het nieuwe thema.

VVE- programma's bieden handvatten om te zorgen dat alle ontwikkelingsgebieden goed aan bod komen zodat jonge kinderen zich op een speelse manier optimaal kunnen ontwikkelen. De kindvolgsystemen (observaties) die bij de VVE-programma's horen, helpen pedagogisch medewerkers om hun aanbod beter op het ontwikkelingsniveau van de kinderen af te kunnen stemmen.

## Stagiaires

Naast de vaste pedagogisch medewerkers werkt Kinderdagverblijf de Dijkgraaf ook met stagiaires die de opleiding Pedagogisch Werker niveau 3 of 4 vanuit erkende opleidingsinstanties volgen. Stagiaires worden boventallig op de stamgroepen geplaatst. De pm-er draagt er zorg voor dat stagiaires de mogelijkheid wordt geboden om het beroep binnen het werkveld te leren. Door de pm-er wordt er een leerklimaat gecreëerd waarin de stagiaire zich zoveel mogelijk in kan voort ontwikkelen.

*In geval van ziekte van een pm-er of tijdens schoolvakanties mag een 3<sup>e</sup> jaars stagiaire op haar eigen groep formatief worden ingezet. Deze wijziging is in de Oudercommissievergadering van 29 januari 2020 besproken en heeft haar goedkeuring hieraan gegeven.*

De praktijkbegeleider zorg ervoor dat een stagiaire de kans krijgt om zijn leerdoelen te behalen, voor zover dit binnen het kinderdagverblijf mogelijk is.

Onder verantwoordelijkheid van de praktijkbegeleider krijgt de stagiaire de mogelijkheid om met alle gebieden van het vak kennis te maken, voor zover de stagiaire daar op basis van haar theoretische kennis en vaardigheden aan toe is. De praktijkbegeleider is deskundig in het begeleiden van de stagiaires.

Kinderdagverblijf de Dijkgraaf stimuleert het werken met stagiaires, om bij te dragen aan profilering en professionalisering van het beroep en aan het vergroten van kwaliteit binnen de diverse opvangvormen. De Dijkgraaf is SBB-erkend voor niveau 1 t/m 4.

Als het specifiek gaat om de gestelde voorwaarden voor de BBL- studenten, verwijzen wij u graag door naar Artikel 9.6. *Studenten*, gezien vanuit de CAO Kinderopvang.

## Aannamebeleid

Het kinderdagverblijf hanteert geen specifiek aannamebeleid. Wel is er een plaatsingsreglement, waarover ouders bij de inschrijving worden geïnformeerd. Het plaatsingsreglement is een onderdeel van het kwaliteitshandboek **Aanmelding en plaatsing**.

Ieder kind dat past in de leeftijdscategorie 0-4 jaar kan worden opgevangen bij de Dijkgraaf. Broertje en zusjes hebben voorrang bij plaatsing.

Kinderen van ouders die de pedagogische uitgangspunten van de Dijkgraaf onderschrijven, zijn van harte welkom.



Procescode:

Pagina 12 van 36

Proces:

Pedagogisch beleid- en werkplan

Proceseigenaar:

Directeur



## Kennismaking

De eerste kennismaking met de baby vindt plaats tijdens de kraamvisite. De directie bezoekt de ouders om hen te feliciteren, de baby te bewonderen en eventuele vragen te beantwoorden. De ouders kennen dan als het goed is 'de gebruiksaanwijzing' van hun kind. Dit gebaar wordt door de ouders bijzonder op prijs gesteld. De ouders zelf hebben dan al een intake gesprek gehad op de Dijkgraaf en zijn dan al geïnformeerd o.a. hoe er met de kinderen wordt omgegaan. Dit intake gesprek vindt plaats aan de hand van het *formulier checklist intake gesprek*. Dit om alle informatie te verstrekken aan de ouders. De manier van kennismaken is een voorbeeld van de persoonlijke werkwijze van de Dijkgraaf.

## Wennen op de Dijkgraaf

In de praktijk levert wennen aan het kinderdagverblijf nauwelijks problemen op. Er is een mogelijkheid om gebruik te maken om bijvoorbeeld één (of twee) ochtend(en) te wennen voor aanvang van de opvangperiode. Als een kindje in het begin wat huilt en moeite heeft met afscheid nemen, krijgt het wat extra aandacht. Meestal is het spel van de andere kinderen zo boeiend, dat het verdriet al gauw is verdwenen.

Bij overgang van de Deel of 't Schuurtje naar het Voorhuis (3+ groep) kan ook een wenperiode in acht genomen worden, dit in samenspraak met de ouders. Deze wenperiode wordt per kind bekeken om een zo veilig mogelijke overgang te bewerkstelligen.

## Ruilen van dag

Ieder kind maakt deel uit van een vaste stamgroep. Soms komt het voor dat u als ouders een extra dag(-deel) wilt afnemen of een ruildag buiten de vaste uren om.

Vanaf 1 januari 2013 zijn de wettelijke regels voor incidenteel- of structureel afnemen van een extra dag(-deel)/ruildag in de opvang veranderd.

Wanneer we uw kind bij *extra* opvang/ruildag alleen kunnen opvangen buiten zijn/haar eigen stamgroep, dan mogen we dit alleen doen met uw schriftelijke toestemming.

De GGD zal op deze nieuwe regel controleren. Geen toestemming, geen opvang!

Toestemming wordt vereist van ouders waarvan hun kind(-eren) reguliere (vaste) opvangdagen afnemen. Hiervoor dient u het *Formulier toestemming wisseling stamgroep* in te vullen.



Onder een ruildag wordt verstaan: het ruilen van een vaste opvangdag met een dag die valt in dezelfde week, of binnen 2 weken voor deze vaste opvangdag of binnen 2 weken erna. Voor een ruildag hoeft u niet extra te betalen. Een ruildag kan alleen worden toegestaan als de bezetting van de groep dit toelaat. Op z'n vroegst twee weken voor de aangevraagde dag, kunnen de pedagogisch medewerkers doorgeven of de ruildag al dan niet mogelijk is. Het aanvragen van een ruildag is mogelijk tot minimaal een week voor de aangevraagde ruildag

### **Extra dag**

Onder een extra dag wordt verstaan een extra opvangdag, waarvan u een aparte rekening krijgt. Een extra opvangdag kan alleen worden toegestaan als de bezetting van de groep dit toelaat. Op z'n vroegst twee weken voor de aangevraagde extra dag, kunnen de pedagogisch medewerkers doorgeven of de extra dag al dan niet mogelijk is. Het aanvragen van een extra dag is mogelijk tot minimaal een week voor de aangevraagde extra dag.

### **Afmelden**

Indien uw kind door ziekte, vakantie of andere redenen de Dijkgraaf niet bezoekt, dient u uw kind telefonisch af te melden. Wij verzoeken u dit uiterlijk voor 9.15 uur op de betreffende dag te doen.

### **Dagritme**

#### *Peuters*

Kinderen komen binnen, vertellen hun verhaal en gaan spelen. Zij bouwen met duplo, spelen met een pop, koken op het fornuis of gaan aan tafel zitten puzzelen, tekenen, plakken, verven, kralen rijgen of spelletjes doen.

#### *Ukken*

Zij zitten graag even op schoot en spelen daarna meestal op de grond met blokken, poppen, auto's, het fornuis en houten puzzels.

#### *Baby's*

Zitten even op schoot en gaan dan in de box, in de wipstoel of op de grond wat spelen. Na het fruithapje gaan zij eventjes slapen.

Baby's krijgen de fles op de tijd die is afgesproken met de ouders. Het slaap-, eet- en waakritme van de baby wordt gevolgd.

+09.30 uur ruimen de ukken en de peuters samen met de leidsters op. Zij pakken de stoeltjes en gaan aan tafel zitten voor fruit en sap. Vooraf wordt er gezongen en/of een verhaaltje verteld.

+10.00 uur worden de kinderen verschoond. Tussentijds worden de kinderen indien nodig verschoond en kunnen de kinderen die zindelijk zijn ten alle tijden aangeven als zij gebruik willen maken van het toilet.


Tijdens de zindelijkheidstraining wordt er door de leidsters gevraagd of een kind naar het toilet wil.

De baby's komen meestal uit bed voor een flesje of fruithap en een knuffel.

+ 10.30 uur gaan de kinderen indien het weer het enigszins toelaat naar buiten om te spelen. Zowel buiten als binnen worden er diverse activiteiten aan de kinderen aangeboden.

Om +11.30 uur wordt alles opgeruimd voor het brood eten en de melk.

+12.30 uur is er weer een verschoonronde, waarna de kinderen allemaal gaan rusten of slapen. De baby's (tot 18 maanden) slapen op de slaapkamers, de oudere kinderen liggen op rustbedjes op de groep. Per 1 januari 2013 maken wij ook gebruik van buitenbedjes, na toestemming van de ouders bestaat er de mogelijkheid dat de kinderen in een buitenbed slapen.

	Procescode:	Pagina 15 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

Om +14.00 uur komt alles weer op gang: verschonen, plassen, aankleden etc.  
 + 14.30 uur wanneer het weer het toelaat naar buiten om te spelen en gebruik te maken van de aangeboden activiteiten.  
 + 15.30 uur een onderbreking voor fruit en sap. De baby's krijgen op hun tijd hun flesje.  
 + 16.30 worden de kinderen gecontroleerd of zij verschoond dienen te worden.  
 + 17.00 uur gaan de eerste kinderen meestal naar huis.  
 Ongeruimd wordt er door de leiding als alle kinderen weg zijn.  
 Door de flexibele opvang komt het ook wel voor, dat er nog kinderen zijn tot 18.00 uur.

In het begin van de middag wordt bewust "rust" gecreëerd in het kinderdagverblijf, omdat het belangrijk is voor een kind ook te leren, dat het rust nodig heeft op een dag. Als een kind geen behoefte heeft om te slapen, wordt wel met het kind afgesproken, dat het rustig een boekje gaat bekijken. Ook vragen wij ouders om in deze tijd geen kinderen te halen of te brengen (uitzonderingen daargelaten). In 2012 zijn er buitenbedjes aangeschaft, deze zijn bedoeld voor kinderen met slaapproblemen en/of kinderen met bijv. een astmatische aandoening. Daar bewezen is dat de hiervoor genoemde kinderen veel beter (langer en vaster) slapen dan kinderen die binnen slapen. De ouders kunnen middels het formulier PED- PER B toestemmingsformulier buiten slapen aangeven of hun zoon/dochter in het buitenbed mag slapen.


### Groepssamenstelling

Er zijn drie stamgroepen, twee stamgroepen met kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar. Waarbij geprobeerd wordt de leeftijdsopbouw van de kinderen zo evenwichtig mogelijk verdeeld te laten zijn. Op dit moment is er op sommige dagen een stamgroepsgrootte van 15 kinderen, wij streven er echter na om de stamgroepsgrootte terug te brengen naar 12 kinderen. De overige plaatsen willen wij gebruiken om voor de ouders wat meer flexibiliteit te bieden. Hierbij valt te denken aan; ruildagen en / of extra dagen. Wel wordt er ten alle tijden gebruik gemaakt van de juiste leidster / kind ratio. Ook de stamgroepsruimtes voldoen aan de gestelde eisen. Mede doordat wij gebruik maken van de extra ruimte van de serre, zoals besproken en goedgekeurd bij de aanvraag voor uitbreiding van het aantal kindplaatsen.

Er is ook een derde stamgroep kinderen (max. 8), de zogenaamde 3+ groep, die op het Voorhuis spelen. Om voor deze groep in aanmerking te komen dient het kind al te zijn gestart met zindelijkheidstraining. Verder geldt;

- Een kind gaat vanaf de leeftijd van 3 jaar naar het Voorhuis, mits er uitzicht is dat zij gedurende alle dagen van de opvang hier kunnen verblijven (rekening houdend met groepsgrootte). Uiteraard is er voor de kinderen die nog niet geplaatst kunnen worden op het Voorhuis voldoende uitdaging op de reguliere groep.
- Het Voorhuis wordt gezien als derde stamgroep, naast De Deel en Het Schuurtje.
- Een kind kan tijdens de gewenperiode gedurende een aantal uren wennen op "het Voorhuis".
- De gewenperiode kan per kind verschillen in aantal uren per dag of aantal dagen, waarop het kind één of meerdere uren gaat wennen.
- Tijdens de vakantieperiodes of "rustige dagen" zijn wij soms genoodzaakt om de groepen samen te voegen. Dit geldt overigens voor alle groepen. Hierbij houden wij rekening met het kind- leidster ratio en de benodigde bruto vloeroppervlak.



	Procescode:	Pagina 16 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Verticale of horizontale groepen

### Groepsgrootte (leidster / kindratio)

Ten aanzien van de groepsgrootte en de inzet van de pedagogisch medewerkers volgen wij artikel 3 van de “Beleidsregels kwaliteit Kinderopvang”.

### De beleidsregels luiden

1. Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen, met dien verstande dat in een groep:
  - a. in de leeftijd tot één jaar gelijktijdig ten hoogste twaalf kinderen aanwezig zijn;
  - b. in de leeftijd tot en met drie jaar gelijktijdig ten hoogste zestien kinderen aanwezig zijn, waaronder ten hoogste acht kinderen in de leeftijd tot één jaar.
  
2. Bij dagopvang bedraagt de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijke aanwezige kinderen ten minste:
  - a. één beroepskracht per vier kinderen in de leeftijd tot één jaar;
  
  - b. één beroepskracht per vijf kinderen in de leeftijd van één tot twee jaar;
  - c. één beroepskracht per zes kinderen in de leeftijd van twee tot drie jaar;
  - d. één beroepskracht per acht kinderen in de leeftijd van drie tot vier jaar.
  
3. Het aantal beroepskrachten, bedoeld in het tweede lid, bij een gemengde leeftijdsgroep wordt bepaald aan de hand van het rekenkundige gemiddelde van de voor de aanwezige leeftijdscategorieën geldende maximale aantallen kinderen, waarbij naar boven kan worden afgerond.
  
4. Indien kinderen bij (spel)activiteiten de stamgroep verlaten, is het eerste lid niet van toepassing.
  
5. Indien bij dagopvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden kunnen, in afwijking van het tweede, derde of vierde lid, voor ten hoogste drie uren per dag, direct na opening aan het begin van de dag, respectievelijk tijdens de middagpauze en voor sluiting van een kindercentrum aan het eind van de dag, minder beroepskrachten worden ingezet, met dien verstande dat ten minste de helft van het aantal ingevolge het tweede of derde lid vereiste beroepskrachten wordt ingezet. Daar de ouders van de Dijkgraaf bij het kinderdagverblijf wonen, zijn zij vaak aanwezig, tijdens het einde van de dag.
  
6. Indien ingevolge het vijfde lid slechts één beroepskracht in het kindercentrum wordt ingezet, dient ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig te zijn.
  
7. Indien ingevolge het tweede of derde lid slechts één beroepskracht in een kindercentrum aanwezig is, dan dient de ondersteuning van deze beroepskracht door een andere volwassene in geval van calamiteiten te zijn geregeld.





## Veiligheidsbeleid & gezondheidsbeleid

Kinderdagverblijf de Dijkgraaf hanteert de wettelijk voorgeschreven kwaliteitseisen kinderopvang. Hiertoe wordt er jaarlijks een risico-inventarisatie (en evaluatie) veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Deze wordt aan alle pm-ers per email verstuurd, indien zij hier op- en of aanmerkingen hebben dan bespreken we deze (direct of tijdens een vergadering) en passen het indien nodig aan.

Ook zijn er vanuit de gemeente richtlijnen opgesteld waarop jaarlijks gecontroleerd wordt door de GGD. Het hieruit voortvloeiende rapport kunt u terugvinden op onze website ([www.kdvdedijkgraaf.nl](http://www.kdvdedijkgraaf.nl)) onder de kop 'actueel' en/of in de mappen op de groep.

De brandweer voert ook jaarlijks een controle uit of kinderdagverblijf de Dijkgraaf voldoet aan de eisen voor brandveiligheid.

Al onze leidsters zijn in bezit van certificaat EHBO en BHV, hiervoor worden jaarlijks herhalingen gevolgd.

## Meldcode

Tevens hanteren wij het protocol meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Vanuit dit protocol hebben al onze leidsters een cursus vermoeden kindermishandeling volgen, dit in samenwerking met het AMK (Algemeen Meldpunt Kindermishandeling). De complete risico-inventarisaties inclusief meldcode zijn in te zien in de mappen op de groep.

## Vierogenprincipe

Naar aanleiding van een zedenzaak in Amsterdam heeft de commissie Gunning in haar rapport de term vierogenprincipe geïntroduceerd. Het vierogenprincipe betekent dat altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren, uitgaande van onderstaande vertrekpunten. Het vier- ogenprincipe is voor convenantpartijen de basis voor veiligheid in de kinderopvang.

De ondernemer, in dit geval kinderdagverblijf de Dijkgraaf, dient bij de invulling van het vierogenprincipe rekening te houden met de voorspelbaarheid, mogelijkheid en frequentie waarin een pedagogisch

medewerker alleen op de groep of elders in het kinderdagverblijf is. De uitvoering van het vierogenprincipe moet pedagogisch verantwoord en bedrijfseconomisch haalbaar zijn;

De wijze waarop invulling wordt gegeven dient opgenomen te worden in het pedagogisch beleidsplan;

Ouders en oudercommissies worden geïnformeerd over de invulling van het vier- ogenprincipe (dit gebeurt via de vergadering van de oudercommissie, via het informatieblad 'het Dijkgravertje' en is tevens zichtbaar op onze website; [www.kdvdedijkgraaf.nl](http://www.kdvdedijkgraaf.nl) ).

Bij de Dijkgraaf is het vierogenprincipe met de Oudercommissie besproken. De leden vinden dat het vierogenprincipe bij de Dijkgraaf goed wordt toegepast en dat dit voor de ouders ook te zien is. Bij de Dijkgraaf wordt o.a. op de volgende manieren aan het vierogenprincipe voldaan:

Alle ruimtes zijn open, dat wil zeggen dat alle deuren open zijn waardoor er naar binnen gelopen kan worden door bijv collega's, leidinggevenden en ouders.

Er wordt op de groep De Deel en Het Schuurtje, op alle dagen, met minimaal twee leidsters gewerkt. Dit ten alle tijden conform het leidster kindratio.



Op de groep 't Voorhuis staat 1 leidster, ook hier is dit conform het leidster kind ratio, deze groep is ook ten alle tijden te betreden door collega's, leidinggevende en ouders. Omdat deze groep niet aansluit aan de andere groepen hebben wij in overleg met leidsters en de oudercommissie besloten hier het vierorenprincipe toe te passen, dus door gebruik te maken van audioapparatuur. (babyfoons, welke op de groep, in de keuken op 't Voorhuis geplaatst zijn, deze zijn dan te beluisteren op De Deel', 't Schuurtje en of het kantoor).

Ook het openen en sluiten van de dagopvang gebeurt op kdv de Dijkgraaf met minimaal 2 leidsters, dit gebeurt mede door aan het begin en het einde van de dag de groepen samen te voegen. Ook tijdens de pauze's van de leidsters zijn er altijd 2 leidsters aanwezig bij de rustende en slapende kinderen. De ruimte waar de rustende kinderen zich bevinden is altijd open, (open deuren en de overal zitten ramen), de slaapkamertjes voor de slapende kinderen zijn wel gesloten, maar deze grenzen aan een open gang, hebben alle babyfoons en bij het betreden van de slaapkamers blijven de deuren geopend.

De bad/verschoonruimte is ook open en is altijd vrij te betreden, de deur van deze ruimte mag dan ook niet gesloten worden.

Leidinggevend en lopen dagelijks onaangekondigd de diverse groepsruimtes binnen (zonder hierbij de groepsrust te verstoren). De directeur coacht leidsters op de werkvloer en observeert regelmatig op de groepen. Dit gebeurt deels aangekondigd maar grotendeels onaangekondigd. Collega-leidsters komen regelmatig zonder vooraankondiging bij elkaar op de groep.

Bij de Dijkgraaf heerst een open, professioneel klimaat waarbij leidsters door de leidinggevend en herhaaldelijk (bijvoorbeeld in teambijeenkomsten of tijdens individuele gesprekken) worden uitgenodigd om elkaar feedback te geven wat kan bijdragen tot professioneler handelen. Leidsters weten dat als zij iets te moeilijk vinden om openlijk met een collega te bespreken, zij hier te allen tijden mee bij de directeur of andere leidinggevende kunnen komen, en ook d'enen te komen, in het belang van de kwaliteit van de Dijkgraaf die telkens als belangrijkste uitgangspunt dient te worden genomen.

## **Directie en leiding**

De uitvoering van het pedagogisch beleid is in handen van de groepsleiding.

De groepsleiding beschikt over de opleiding die gevraagd wordt voor kinderopvang.

De directeur werkt vaak zelf mee op de groep.


Van de groepsleidsters wordt verwacht, dat zij liefde en geborgenheid uitstralen naar de kinderen, plezier hebben in hun gedrag en spel. Vooral tijdens de rustperiode, maar ook verdeeld over de dag, worden ervaringen uitgewisseld en bijzonderheden gemeld. Juist omdat het een kleinschalig kinderdagverblijf is, verloopt de communicatie tussen de leiding soepel. Dit vereenvoudigt ook de communicatie met de ouders.

## ***Deskundigheidsbevordering***

Naast hun opleiding worden de leidsters gestimuleerd deel te nemen aan bijscholingscursussen. Alle leidsters zijn in het bezit van een EHBO diploma en ons streven is dat alle leidsters een BHV cursus hebben gevolgd.

In het kader van de permanente educatie worden er jaarlijks erkende cursussen aangeboden/gevolgd. In 2018 wordt bijv. de cursus 'baby's in de kinderopvang' gevolgd door de pm-ers. Ook volgt een deel van de pm-ers de VVE cursus Piramide.

Tijdens werkbesprekingen worden wederzijdse opvattingen over opvoeden in een kinderdagverblijf uitgewisseld en op elkaar afgestemd.

	Procescode:	Pagina 19 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Contact met de ouders/ verzorgers

Een goed contact met de ouders/verzorgers is een eerste vereiste voor een kinderdagverblijf. De ouders/verzorgers moeten hun kinderen met een gerust hart achterlaten en over kunnen dragen aan de zorgen van de leiding.

Om die reden is er dagelijks contact met de ouders/verzorgers over hun kind. Vooral tijdens het halen en het brengen worden wensen uitgesproken en ouders/verzorgers geïnformeerd over het wel en wee van hun kind.

De communicatie tussen de leiding en de ouders verloopt vooral mondeling, maar ook schriftelijk, zo is er op iedere groep een logboek aanwezig, hierin worden de bijzonderheden en bevindingen van elke dag opgeschreven, zo ook het dagritme van de baby's wordt hierin beschreven. Zoals de speel-, slaap-, eet- en drink momenten. Ook wordt er gebruik gemaakt van heen en weer schriftjes, ook hierin wordt alles van de dag beschreven, zoals in het logboek. Bij baby's wordt deze elke dag dat zij aanwezig zijn beschreven, als de baby's wakker worden (kinderen in de leeftijd tussen de 1 en 2 jaar) gaan we geleidelijk aan tot eens in de week te schrijven of er moeten bijzonderheden te melden zijn.

Heel zelden wordt apart een afspraak met ouders/verzorgers gemaakt. Vanzelfsprekend is dat altijd mogelijk.

Feesten als Sinterklaas worden zoveel mogelijk met de ouders/verzorgers samen gevierd. Dit gebeurt op de ochtend van 5 december op de twee stamgroepen de Deel en 't Schuurtje (de kinderen van 't Voorhuis komen op een van de eerder genoemde stamgroepen). Valt 5 december echter in het weekend dan wordt dit op de vrijdag voorafgaand van 5 december gevierd. Bij dit feest zijn Sinterklaas (een ouder) en twee pieten (leidsters/stagiaires) aanwezig. Alle kinderen die gebruik van de Dijkgraaf zijn van harte uitgenodigd om dit feest gezamenlijk te vieren. Alle kinderen ontvangen van de Sint een cadeautje. Na deze feestelijke activiteit is er op die dag verder geen opvang.

Ook de verjaardagen van de kinderen worden op de Dijkgraaf gevierd, voor de ouders is er de mogelijkheid hierbij aanwezig te zijn. Wij vragen de ouders wel dat wanneer er getrakteerd wordt dit op een zo gezond mogelijke wijze invulling te geven.

## Observatie en rapportage

### Doel van observatie en rapportage

Het kinderdagverblijf hanteert een gericht observatie- en rapportagesysteem. Dit observatie- en rapportagesysteem wordt ingevuld door een vaste pedagogisch medewerker (**mentor**). Deze is werkzaam op de groep waar het kind komt. De ouders zijn door een email op de hoogte gebracht wie van de pm-ers de mentor is.

Het is vooral bedoeld om de normale ontwikkeling van het kind te volgen en een handvat voor de uitwisseling met de ouders over de ontwikkeling van hun kind.


Een gericht observatie- en rapportagesysteem biedt daarnaast het voordeel, dat mochten er zich problemen voordoen bij de ontwikkeling en/of in het gedrag van het kind, dit vroegtijdig door de leidsters signaleerd kan worden. De mentor zal dan ook in gesprek gaan met de ouders wanneer hier noodzaak voor wordt geacht.

Een kinderdagverblijf is geen therapeutische instelling. Wel is het zo dat leidsters door hun opleiding, dagelijkse zorg en opvoeding veel ervaring hebben met de ontwikkeling en het gedrag van kinderen. Mochten zich problemen voordoen bij het kind, dan zal met de ouders worden gesproken en zal hen geadviseerd worden het advies van een deskundige te vragen.

De werkinstructies en protocollen geven de instructies aan de leidsters om correct te handelen. De ouders worden geïnformeerd over deze protocollen.


Versie

2020

	Procescode:	Pagina 20 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

Het individuele kind wordt gevolgd in zijn gedrag, de invloed op de groep en zijn positie in de groep . In aansluiting op het observatie- en rapportagesysteem is een Scoresysteem ontwikkeld met betrekking tot het "Individuele welbevinden van kinderen". Het hoe en waarom van dit instrument wordt beschreven bij dit onderdeel.

Verder is er vanuit de gemeente Wageningen een overdrachtsformulier, die gebruikt wordt door alle kinderdagverblijven in Wageningen bij de overgang van het kind van het kinderdagverblijf naar de basisschool. Dit formulier bespreken wij met de ouders en vragen toestemming om dit met de betreffende basisschool te delen.

	Procescode:	Pagina 21 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Procedure en uitvoering van observatie en rapportage van het individuele kind en de groep

### Tijdsbesteding en regelmaat:

Er wordt meerdere malen op een dag geobserveerd over gedurende een half uur.

De observatieformulieren worden niet ingevuld tijdens het observeren op de groep. Kinderen voelen feilloos als zij worden geobserveerd.

De observatieformulieren worden op een rustig moment ingevuld.

### Frequentie per kind:

Kinderen tot 1½ jaar: doorlopende observatie

Kinderen ouder dan 1½ jaar: 2 keer per jaar observatie

Kleine probleempjes, zoals bijvoorbeeld bijten, wordt altijd doorgesproken.

De 'observatiemapjes' liggen ter inzage voor de ouders op de groep, bij een vermoeden bespreken we dit eerst met een collega pm-er en indien nodig ook met de ouder(s). Uiteraard kan ook de ouder een verzoek indienen om in gesprek te gaan over de voortgang van haar/zijn zoon(s)/dochter(s).

## Hulpmiddelen

Zie bijlage: *Formulier PED P2 Observatieformulier 0-4 jaar*

De observatie gebeurt met behulp van het Observatieformulier 0-4 jaar. Dit formulier maakt het mogelijk voor de leidsters te noteren hoe een kind zich ontplooit en gedraagt. Naar behoefte kan een kort verslag worden gemaakt in aanvulling op het observatieformulier 0-4 jaar.

### Verantwoordelijkheid

De observatie en rapportage wordt uitgevoerd door de pedagogisch medewerker (mentor) van de betreffende groep. De observaties en rapportage worden besproken met de directeur.

De eindverantwoordelijkheid voor het pedagogisch handelen ligt bij de directeur.

Bijstelling van het pedagogisch handelen naar aanleiding van de observatie en het oudergesprek

In overleg met de ouders wordt afgesproken, hoe het kind pedagogisch wordt benaderd. De afspraak wordt neergelegd in het "kinderdagverblijfbboek" met de titel **Afspraken n.a.v. het oudergesprek**.

Er kan een vervolgspraak met de ouders worden gemaakt.

### Instructies voor het observeren en rapporteren voor de leidsters


Observeren wordt zoveel mogelijk gedaan zonder interpretatie.

Maar interpretatie zal altijd plaatsvinden. Interpretaties spelen op de achtergrond in je hoofd altijd een woordje mee. Er flitsen altijd gedachten door je hoofd, die iets vertellen over jouw normen en waarden en jouw opvattingen over opvoeden. Ook je karakter speelt een rol. Ben je iemand die gesteld is op een rustige groep, dan zal je proberen een rustige groep te creëren. Houd je van drukte om je heen, dan zal je een drukker groep creëren, doordat je lawaai om je heen accepteert.

Stel je steeds de vraag of jouw interpretatie recht doet aan de objectieve waarneming van de observatie.

Als je de rapportage schrijft, probeer dan de interpretatie zoveel mogelijk te vermijden.

Intuïtie speelt bij opvoeden een belangrijke rol. Als je een kind observeert, zal jouw intuïtie oordelen over wat jij ziet. Zorg dat je je altijd bewust bent van het feit dat je intuïtief al een oordeel velt. Probeer je zowel van je interpretatie als je intuïtie bewust te worden. Probeer te luisteren naar wat deze twee menselijke eigenschappen je vertellen. Gebruik ze actief als het een toevoegende waarde heeft, maar plak niet op voorhand een kind een etiket op.

	Procescode:	Pagina 22 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Observeren

Door middel van de observatie van een individueel kind ontstaat een beeld van een kind, zoals het individu in een groep functioneert. Het gaat om het observeren van het “Welbevinden van het kind”, eenvoudig gezegd: “Hoe voelt een kind zich in de groep”.

Doordat een zo objectief mogelijk beeld ontstaat van het functioneren van een kind, kan aan ouders verteld worden, hoe het kind speelt, hoe zijn ontwikkeling is e.d. en of zijn groei gelijk loopt met wat op die leeftijd als normaal wordt beschouwd. Regelmatig worden tijdens vergadermomenten kinderen besproken en indien nodig ook door een ander geobserveerd, om zo een zo objectief mogelijk beeld te creëren.

Observeren wordt gedaan door waar te nemen met de zintuigen: ogen, oren, reuk, tast en gevoel. Het innerlijk gevoel speelt daarbij ook een rol. Het innerlijk gevoel geeft kleur en betekenis aan een situatie.

## ZORG ERVOOR DAT JOUW KLEUR EN BETEKENIS NIET GAAT OVERHEERSEN.

### Doel van het formulier

Het formulier heeft drie doelen:

- Leidsters een handvat bieden om tot een objectieve observatie te komen. Het formulier levert een beeld van het gedrag en de ontwikkeling van het kind. Het formulier maakt deel uit van het **Observatie- en rapportagesysteem** van het kinderdagverblijf.
- Ouders door de observatie en het gesprek hierover, de ontwikkeling van hun kind te laten volgen.
- Het bijstellen van het pedagogisch handelen ten opzichte van individuele kinderen en de groep.

### Doel van een oudergesprek

Ouders kunnen door de observatie de ontwikkeling en het gedrag van hun kind volgen. Tijdens het halen en brengen en via het kinderdagverblijfsboek wordt de dagelijkse informatie uitgewisseld. Tijdens het oudergesprek is er de rust om dieper in te gaan op het dagelijks gedrag van het kind en zijn ontwikkeling.

### Observatieformulier

Het observatieformulier is bovendien de basis voor het oudergesprek.

Zie Bijlage: *Formulier PED P2 Observatieformulier 0-4 jaar*.

## Pedagogische uitgangspunten

Aandacht wordt besteed aan de volgende punten:

- emotionele ontwikkeling;
- verstandelijke en cognitieve ontwikkeling;
- taalontwikkeling;
- sociale ontwikkeling;
- sociale vaardigheden
- en motorische ontwikkeling.



## Omschrijving van begrippen: 0-2 jaar

### *Motorische ontwikkeling*

Fijne motoriek: bijvoorbeeld grijpen naar een voorwerp, vasthouden van een fles, groter speelgoed, oprapen van voorwerpen en kleine zaken, zoals propjes, pluisjes enz.

Het zelf vasthouden van een beker, blokjes op de juiste manier in een blokkendoos doen en het er ook weer uithalen.

Tekenen met potlood en krijt en het vasthouden ervan.

Grove motoriek: bijvoorbeeld het hoofd optillen als het kind op de buik ligt, zichzelf daarbij steunt met de armen, van de rug op de zij draaien, zitten met of zonder ondersteuning, zich optrekken, op handen en voeten kruipen, als "zeehondje" rollend, lopen met of zonder hulp, enz.

### *Emotionele ontwikkeling*

Laat zijn/haar behoeften duidelijk blijken door middel van huilen en lachen, behoefte aan slaap, eten troost en aandacht.

Reageert op bekende gezichten en stemmen, reageert als het gescheiden wordt van vertrouwde mensen, toont emoties als het opgepakt wordt, probeert contact te maken, steekt armen uit en roept/trekt aan kleding van anderen. Kruipt naar de ander. Reageert op mondelinge aanwijzingen zoals, "leg maar neer", "kom eens", "geef dat eens aan mij".

Laat gevoelens ten opzichte van andere kinderen zien, bijvoorbeeld knuffelen, troosten, slaan.

Protesteert als er speelgoed afgepakt wordt.

### *Intellectuele of cognitieve ontwikkeling*

(= het kunnen onderscheiden en herkennen van voorwerpen en eigenschappen en het kunnen leggen van verbanden).

Bijvoorbeeld concentreren: kijkt intensief naar het gezicht van een volwassene of naar een voorwerp, volgt met de ogen een bewegend voorwerp.

Verwacht steeds terugkerende handelingen, toont bijvoorbeeld opwinding als het ziet dat de fles wordt klaargemaakt, geluiden worden met voorwerpen in verband gebracht, bijvoorbeeld de telefoon, een klok.

Idee hebben van de ruimte (de leidster is achter de deur, zij komt weer terug).

In het observatieformulier wordt dit onderdeel behandeld bij de onderdelen geheugen en begrip.


### *Taalontwikkeling*

Laat zich bijvoorbeeld spontaan horen wanneer hij/zij tevreden in de box ligt, met verschonen of uitkleden, naar bed brengen of uit bed halen, kirt en maakt geluiden. Doet geluiden van dieren of voorwerpen na. Wijst naar voorwerpen en lichaamsdelen als deze door iemand worden genoemd, bijvoorbeeld oren, neus, ogen, bal, pop, fles.

Kijkt naar plaatjes in een boek en beoordeelt deze. Wijst de plaatjes aan en murmelt, zegt eerste woorden, bijvoorbeeld "naan" voor "banaan", wijst naar eten en zegt "eten", gebruikt twee woorden, bijvoorbeeld "pappa, kus".

Heeft een woordenschat van meer dan tien woorden.



	Procescode:	Pagina 24 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

## Omschrijving van begrippen: 2-4 jaar

Voor alle aandachtspunten geldt: hoe staat de ontwikkeling in verhouding tot wat een kind van die leeftijd zou moeten kunnen.

### *Motorische ontwikkeling*

Fijne motoriek: bijvoorbeeld puzzelen, rijgen, knippen, scheuren, brood smeren, poppenkleren aantrekken, knopen en ritssluitingen hanteren, enz.

Grove motoriek: bijvoorbeeld klimmen, kruipen, klauteren, fietsen, eigen mogelijkheden inschatten, hinkelen, over een streep lopen, enz.

### *Emotionele ontwikkeling*

Het kunnen uiten van: blij zijn, tevreden zijn, opgewonden zijn, boos zijn, verdrietig zijn, angstig/paniekerig zijn, teruggetrokken zijn, direct reageren, langzaam reageren, enz.

Hoe doet een kind dit?

### *Intellectuele ontwikkeling*

Begrijpen van bijvoorbeeld tijdsbegrippen (morgen, middag, voor het eten, na het slapen e.d.), volgorde van activiteiten begrijpen, begrijpen van opdrachten, zoals een boekje halen, verkleedkleren opruimen, ideeën voor een fantasiespel uitvoeren, idee hebben van ruimten (de leidster is achter de deur, ze komt weer terug), enz. In het observatieformulier wordt dit onderdeel behandeld bij de onderdelen geheugen en begrip.

### **Sociale ontwikkeling**

Contact kunnen maken met de leiding, met andere kinderen. Hoe?

- Is er voorkeur?
- Vaak of zelden?
- Met welke kinderen en hoe reageren die?
- Lichamelijk?
- Met woorden?
- Huilen of lachen(en alles wat daar tussen ligt)?
- Storend voor andere kinderen?
  - Kunnen wachten op de beurt?
- Luisteren naar een ander kind. Naar de leiding?
- Delen van speelgoed?
- Ruzie (durven) maken, vaak of zelden, wie begint er meestal, en wel of niet oplossen?
- Wordt er hulp gehaald bij de leiding of andere kinderen?
- Zich in een ander kunnen verplaatsen? (Een eerste begin; troosten van een ander kind, hulpvaardig zijn.)
- Hoe reageert hij/zij bij het halen en brengen van de ouders?
- Gedrag bij groepsactiviteiten?
- Gedrag bij vrij spelen?





### *Spraakontwikkeling*

Passieve woordenschat: wat begrijpt een kind?

Actieve woordenschat:

- Hoeveel woorden?
- Zinnen met werkwoorden, bijvoeglijk naamwoorden?
- Te verstaan?
- Goed gearticuleerd?
- Wil graag praten of liever niet?
- Rustig de tijd nemen om te praten of struikelend over de eigen woorden?  
enz.

### *Ontwikkelen van fantasie/creativiteit*

- Hoe speelt het kind in het algemeen?
- Verzint het zelf wat?
- Doet het anderen na?
- Hoe gaat het om met speelgoed, met activiteiten die worden geboden?
- Neemt het kind initiatieven?

### *Ontwikkeling van zelfstandigheid*

- Zelf jas aan doen?
- Opruimen?
- Naar de WC gaan, melden van een vuile broek?
- Speelgoed halen?
- Vragen stellen aan de leiding of kinderen?
- Organiseren van hulp daar waar de eigen mogelijkheden (nog) tekort schieten?

### **Welbevinden Algemeen (WA) van individuele kinderen**


#### **Toelichting**

De 'Observatielijst Welbevinden Algemeen' beslaat drie terreinen:

A: het kind zelf

B: het kind in relatie tot de leidster

C: het kind in relatie tot de andere kinderen. Deze drie terreinen vormen samen de omgeving van het kind. Een kind kan zich op ieder terrein in meerdere of mindere mate 'welbevinden'. Wanneer het kind zich onprettig voelt is ook meteen duidelijk op welk terrein gezocht kan worden naar veranderingen of verbeteringen. Alle drie de onderdelen moeten dus worden ingevuld. Met de lijst worden alle kinderen in de groep geobserveerd, door één of meer leidsters. Per dag kunnen minimaal twee kinderen worden geobserveerd.

	Procescode:	Pagina 26 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

Vanwege de forse tijdsinvestering die het vraagt om alle kinderen te observeren, hebben we de mogelijkheid ingebouwd om de kinderen te 'screenen'. Hieronder wordt dit verder toegelicht.

De 'Observatielijst Welbevinden Algemeen' (WA) bestaat uit de volgende onderdelen: – planningsformulier WA; – gedragsbeschrijvingen WA; – observatieformulieren WA per kind; – scoreformulier WA per kind; – vragenlijst voor leidsters; – notatieformulier screening WA voor de groep; – notatieformulier WA voor de groep.

### Vorbereiding

- Maak een indeling van observatiedagen op de planningslijst: bepaal van tevoren welk kind je op welke dag gaat observeren. Als dit kind niet aanwezig is, neem je het volgende kind op de lijst.
- Leg per kind de benodigde formulieren klaar: – gedragsbeschrijvingen; – observatieformulieren; – scoreformulieren; – vragenlijst voor leidsters.
- Lees de beschrijvingen van de zeven kenmerken van welbevinden door.
- Lees de gedragsbeschrijvingen Welbevinden Algemeen goed door: je weet nu waar je op moet letten. Bij elke situatie staan twee beschrijvingen: '1 of 2' (positief) en '4 of 5' (negatief). Als je vindt dat de beschrijving erg overeenkomt met het gedrag van het kind, scoor je een 1 (als het positief is) of 5 (als het negatief is). Als je vindt dat de beschrijving een beetje overeenkomt met het gedrag van het kind, scoor je een 2 (als het een beetje positief is) of een 4 (als het een beetje negatief is). De score 3 gebruik je als je vindt dat het kind zich niet echt prettig voelt (1 of 2), maar ook niet echt onprettig (4 of 5). Onder aan het scoreformulier, bij 'opmerkingen', kun je dingen opschrijven die je opgevallen zijn in het gedrag van het kind en die volgens jou niet passen in de gedragsbeschrijvingen.
- Lees de observatieformulieren door: de beschrijvingen in het observatieformulier zijn een verkorte weergave van de gedragsbeschrijvingen.

### Invullen van de formulieren

- Leg de observatieformulieren open in de groepsruimte neer, zodat je er af en toe een blik op kunt werpen en weer verder kunt observeren.
- Leef je eerst enige tijd goed in het kind in; kijk naar het gedrag, de gezichtsuitdrukking, de lichaamshouding en de uitstraling van het kind: als hij alleen bezig is, met andere kinderen en in relatie met jezelf en andere leidsters.
- Observeer het kind ten minste in twee verschillende situaties en op twee momenten van de dag. Bijvoorbeeld 's ochtends tijdens het eten en drinken en 's middags tijdens het spelen.

### Kernmerken van welbevinden

Welbevinden kun je omschrijven als een algemene positieve toestand waarin een kind (of volwassene) verkeert. Alledaagse uitdrukkingen als "lekker in je vel zitten", "het naar je zin hebben" of "je prettig en op je gemak voelen" benaderen het begrip eigenlijk nog het beste. Hieronder geven we een aantal voorbeelden van welbevinden. Ze komen uit de interviews met leidsters en gastouders.

*Met David (9 maanden) gaat het goed: hij keutelt gezellig rond, gaat op andere kinderen en op spelletjes af. Of hij gaat dicht bij een ander kind op de grond liggen, een kusje geven. Met andere woorden: hij heeft goed contact met andere kinderen. Hij schrikt ook niet echt als een vreemde zich met hem bemoeit. Hij huult alleen als er iets is, als hij een vieze broek heeft, of pijn, of als hij schrikt.*

Versie 2



*Machteld (18 maanden) kwam hier toen ze net een jaar was. Ze heeft veel gehuild en we hebben van alles geprobeerd. We hebben veel met haar op de arm gelopen en gezeten of probeerden haar met haar speen stil te krijgen, maar het hielp niet. Ze was rusteloos, speelde niet. Nu heeft ze de situatie wel geaccepteerd, maar je voelt dat ze er niet van geniet.*

*Cynthia (2 jaar) is zo afwezig en zweverig. Ze is helemaal niet geïnteresseerd in de groepsactiviteit. Ze eet en drinkt slecht en is lusteloos.*

*Sander (ruim 3 jaar) voelt zich soms niet goed. Hij is dan onvriendelijk en knorrig en schreeuwt veel, waardoor hij erg overheerst. Of hij gaat tijdens het eten met zijn duim in zijn mond zitten en eet zijn boterham heel langzaam op. Maar soms voelt hij zich wel prettig: dan zie je dat hij zijn eigen gang gaat, zelf uitzoekt wat hij gaat spelen en zelf op speelkameraadjes afstapt. Hij helpt andere kinderen dan ook.*

In de voorbeelden zien we steeds twee aspecten terugkeren. De leidsters en gastouders noemen enerzijds concrete gedragskenmerken waaruit ze welbevinden afleiden, of waaruit ze juist afleiden dat het kind zich niet prettig voelt, en anderzijds noemen ze het gevoel dat het kind uitstraalt. Concreet gedrag is bijvoorbeeld: "eet en drinkt slecht". Een beschrijving van het gevoel of de toestand van het kind is bijvoorbeeld: "is vrolijk" of "is afwezig en zweverig". Beide aspecten zijn belangrijk en worden dan ook beide gebruikt in de observatielijsten om weer te geven of kinderen zich prettig voelen of niet. Er is een aantal algemene kenmerken te noemen van welbevinden. Een kind dat zich prettig en op zijn gemak voelt is open, nieuwsgierig, levenslustig, tevreden, ontspannen, vol zelfvertrouwen en evenwichtig. Een kind dat het niet naar zijn zin heeft, kan de volgende kenmerken vertonen: gesloten, afwerend, lusteloos, ontevreden, gespannen, onzeker en onevenwichtig. In het hiernavolgende beschrijven we de kenmerken uitgebreid.

### **Uitingen van welbevinden zijn:**

#### *Open - gesloten*

Het kind staat open voor en heeft plezier in de wereld om hem heen. Het neemt de gebeurtenissen met belangstelling in zich op, zonder dat dit betekent dat het steeds afgeleid wordt. Dit in tegenstelling tot kinderen die zichzelf afschermen van hun omgeving. Ze zijn vooral bezig met het ontwijken van gebeurtenissen. Bij deze kinderen is het moeilijk te ontdekken wat er in hen omgaat.

#### *Nieuwsgierig - afwerend*

Een nieuwsgierig kind heeft een actieve gerichtheid op de omgeving. Nieuwsgierige kinderen zijn uit op nieuwe ervaringen, kennis en vaardigheden. De wereld is voor hen één grote uitdaging. Dit in tegenstelling tot kinderen die nauwelijks oog hebben voor nieuwe dingen, of deze zelfs heel bewust uit de weg gaan.

#### *Levenslustig - lusteloos*

Een levenslustig kind straalt uit dat het er "zin in heeft" en geniet zichtbaar van de dingen die er gebeuren en die het zelf doet. Dit in tegenstelling tot kinderen die vrijwel nergens warm voor lopen, nergens echt van genieten of moeilijk enthousiast te maken zijn. Zij hebben eerder een vlakke of zelfs sombere uitstraling. Ze wekken de indruk geen energie te kunnen opbrengen.

#### *Tevreden - ontevreden*

Een tevreden kind accepteert zichzelf en zijn omgeving. Het kind vertoont weinig tekenen van frustratie, boosheid of weersin. Natuurlijk laat ook een tevreden kind af en toe merken dat hij het ergens niet mee eens is. Ontevreden kinderen tonen hun frustratie door tegendraadsheid, onredelijke en overdreven boosheid en dwingend gedrag. Ook passiviteit en met een overdreven gelatenheid alles over zich heen laten komen, kunnen tekenen zijn van frustratie.

Versie 2



### *Ontspannen - gespannen*

Een ontspannen kind straalt rust uit. Het heeft zijn aandacht bij zijn omgeving en reageert zonder schrik op gebeurtenissen. Het laat zich goed kalmeren of troosten. Dit betekent niet dat het kind niet heel ingespannen bezig kan zijn, integendeel.

Juist de kinderen die gespannen zijn, komen hier vaak niet aan toe, omdat ze hiervoor de rust niet kunnen opbrengen. Deze kinderen zijn rusteloos, snel in paniek, voelen zich opgejaagd en zijn steeds met hun aandacht ergens anders.

### *Met zelfvertrouwen - onzeker*

Kinderen met zelfvertrouwen ondernemen dingen met het rotsvaste vertrouwen dat het allemaal wel zal lukken. Ze wekken de indruk zeker te zijn van hun zaak en laten zich niet snel uit het veld slaan. Kinderen met weinig zelfvertrouwen zijn afwachtend, soms zelfs angstig, nemen geen risico's en hebben steeds een duwtje van buitenaf nodig om tot iets (nieuws) te komen.

### *Evenwichtig - onevenwichtig*

Een evenwichtig kind reageert op situaties met voor de buitenwereld begrijpelijke emoties. De emoties (zoals vreugde, affectie, verdriet, boosheid) zijn niet overdreven of extreem ingehouden en goed afgestemd op de situatie.

Dit in tegenstelling tot kinderen die vrijwel geen emoties laten zien of zich juist volledig laten meeslepen door hun emoties.

Door rustig te kijken en zich in te leven in een kind, krijgen leidsters uit zijn gedrag al snel aanwijzingen over deze kenmerken. De kenmerken gelden voor kinderen van alle leeftijden, voor kinderen van verschillende achtergronden en voor kinderen met verschillende karakters. Kinderen kunnen deze kenmerken echter wel verschillend uiten (zich verschillend gedragen).

Dit is afhankelijk van:

- hun leeftijd;
- de manier waarop ze zijn opgevoed;
- hun karakter of temperament.

We geven een aantal voorbeelden.

### *Leeftijd*

1. Het is voor een peuter van 2 jaar heel gewoon om een tijd lang alles zelf - zonder hulp van anderen - te willen doen. Het afweren van hulp van de leidster is dan dus niet per se een teken dat het kind zich niet prettig voelt. Bij een jonger kind of een basisschoolkind zal het niet-accepteren van hulp van de leidster daar veel eerder op duiden.

2. Als een jong kind schrikachtig of gespannen reageert op knuffelen door de leidster, moet dat eerder worden gezien als teken dat het zich niet prettig voelt, dan wanneer een basisschoolkind zo reageert. Een basisschoolkind heeft namelijk al duidelijke voorkeuren en keuzes ontwikkeld. Een schrikreactie van een ouder kind op lichamelijk contact met de leidster kan echter weer wel een teken zijn dat het zich niet prettig voelt. Het blijkt dat een leidster door haar ervaring met kinderen meestal goed in staat is om de algemeen beschreven kenmerken te "vertalen" naar gedrag dat hoort bij de leeftijd van het kind.

### *Opvoedingsstijl*

Een voorbeeld aan de hand van het kenmerk "nieuwsgierigheid": in veel gezinnen wordt een jong kind gestimuleerd om zelfstandig dingen te ontdekken. Soms, bijvoorbeeld in andere culturen, wordt dit gedrag bij jonge kinderen veel minder aangemoedigd. Het kan dus zijn dat het ene kind veel minder initiatief toont dan het andere, zonder dat dit gedrag erop hoeft te duiden dat het kind zich minder prettig voelt. Van belang is dan om op andere tekenen van nieuwsgierigheid te letten, zoals geïnteresseerd kijken en belangstelling hebben voor nieuwe gebeurtenissen.

Leidsters die het kind en de ouders enigszins kennen, weten dit verschil in reactie meestal wel in te schatten.



### *Temperament*

Er zijn rustige (introverte) en uitbundige (extraverte) kinderen. Uitbundige kinderen zijn luidruchtiger en beweeglijker in hun uitingen dan rustige kinderen. Rustige peuters zullen bijvoorbeeld stil zitten te genieten op een verjaardagsfeestje in de groep, terwijl de uitbundige kinderen opspringen en luidkeels meedoen met een verjaardagslied. Ook manieren waarop kinderen uiten dat zij zich niet prettig voelen, verschillen tussen rustige en uitbundige kinderen. Rustige kinderen zullen zich meer in zichzelf terugtrekken of zich passief of gelaten gedragen, terwijl uitbundige kinderen meer boos, driftig of verdrietig zijn.

Voor leidsters is het bij uitbundige kinderen vaak makkelijk te herkennen of zij zich prettig voelen of niet. Maar door goed te kijken en zich in te leven is ook bij het rustige kind goed te onderscheiden of het zich prettig voelt of niet.

### **Welbevinden en de omgeving**

Ongetwijfeld bepaalt bij ieder kind het gezin waarin hij opgroeit in de belangrijkste mate of hij zich prettig voelt of niet. De school is een tweede belangrijke factor die het welbevinden van (ouder) kinderen beïnvloedt. Maar ook het kinderdagverblijf is een omgeving waarin het kind regelmatig verblijft, en kan dus een belangrijke bijdrage leveren aan zijn welbevinden.

In het kinderdagverblijf als omgeving zijn drie terreinen te onderscheiden:

#### *De omgeving in het algemeen*

Een veilige, afwisselende en uitdagende omgeving is een essentiële voorwaarde om welbevinden bij kinderen te creëren. Een kind moet zich prettig voelen bij zijn verschillende bezigheden door de dag heen: als hij bijvoorbeeld aan het spelen of eten is en als hij slapen gaat. Een kinderdagverblijf kan de omgeving zo vormgeven dat het welbevinden van het kind bevorderd wordt. Omgeving is daarbij een ruim begrip: het gaat niet alleen om de inrichting en het speelgoed, maar ook om de dagindeling, de groepsregels en de keuze van de activiteiten. Om te beoordelen of er sprake is van welbevinden in de omgeving, stelt de leidster zichzelf de vraag: "Voelt het kind zich prettig en op zijn gemak in de omgeving die wij voor hem bieden?"

#### *De leidster*

Een vertrouwensrelatie met de volwassene is van groot belang voor het ontwikkelen van welbevinden. Om de mate van welbevinden van het kind te beoordelen, kan de leidster zichzelf de vraag stellen: "Voelt het kind zich prettig en op zijn gemak met mij?". En dan is de volgende vraag: "Hoe voel ik me in de relatie met dit kind?"

#### *De andere kinderen*

Goede contacten met andere kinderen leveren ook een grote bijdrage aan het welbevinden van het kind. Als een kind ouder wordt, gaan de contacten met andere kinderen hierin een steeds belangrijkere rol spelen. Om de mate van welbevinden van het kind op dit terrein te beoordelen, kan de leidster zichzelf de vraag stellen: "Voelt dit kind zich prettig en op zijn gemak in de relatie met de andere kinderen in de groep?"

### **Welbevinden in de groep**

Een groep is meer dan de optelsom van individuele kinderen (zie ook Reijntjes, 2000). Een goed functionerende groep draagt bij aan het welbevinden van de individuele kinderen, maar ook aan het werkplezier van de leidster. Meestal voelt zij aan zichzelf of het wel of niet goed gaat in de groep. In een groep die niet lekker draait, lijkt het wel alsof zij overal tegelijk bezig is: conflicten oplossen, kinderen op hun gemak stellen, regels stellen, ingrijpen om ongelukken te voorkomen. Kortom, ze



voelt zich net een politieagent, ze heeft het steeds druk met individuele kinderen en ze moet vaak haar uiterste best doen om de hele groep mee te laten doen met de activiteiten die ze wilde doen. In een groep die lekker draait, voelt ze zich veel rustiger, zijn de meeste kinderen prettig bezig en kan ze veel beter overzicht houden over en invloed hebben op de groep als geheel. Hieronder staat een citaat van leidsters die dit goed illustreert.

*“Een groep die goed draait, dat voel je gelijk: er is een ontspannen en rustige sfeer. Ze kunnen ook best uitgelaten zijn, aan het dansen en springen zijn, maar dat is heel anders dan rumoerigheid, waarbij ze alleen willen gillen en gooien. Gillen van plezier is ook in de hand te houden als leidster, je kunt ermee spelen, gaan meedoen en het ook weer laten ophouden. Rumoerigheid van onvrede is niet zo maar te stoppen”.*

Om het groepsfunctioneren te beoordelen stelt de leidster zichzelf de vraag: “Functioneert de groep zodanig dat de kinderen zich er prettig en op hun gemak kunnen voelen?”. En dan is de volgende vraag: “Hoe voel ik mij in deze groep?”.

### Tot slot

De hierboven genoemde vragen vormen het gesprekskader om met collega’s, leidinggevenden en ouders over het welbevinden van het kind te praten. Daarom geven we ze nog eens apart weer. Vragen die leidsters zichzelf stellen om de bijdrage van het kinderdagverblijf aan welbevinden te beoordelen:

1. Hoe voelt het kind zich in de omgeving die wij hem bieden?
2. Hoe voelt het kind zich in relatie tot mij?
3. Hoe voel ik me in relatie tot dit kind?
4. Hoe voelt dit kind zich in relatie tot de andere kinderen?
5. Bevordert de groep als geheel het welbevinden van de kinderen?
6. Hoe voel ik me in deze groep?

Deze vragen hebben de leidraad gevormd voor de observatie- en vragenlijsten. Om een goed beeld te krijgen van het welbevinden van de kinderen, is het dus van belang om zowel naar de kinderen zelf te kijken, op de verschillende terreinen, als naar het functioneren van de groep. Daarmee wordt het meest complete beeld verkregen.

### *Verbeteren van de kwaliteit*

Het verbeteren van de kwaliteit van de opvang aan de hand van de observatieresultaten is een gezamenlijk proces van alle betrokkenen in het kinderdagverblijf. De leidinggevende is verantwoordelijk voor dit proces. Zij stuurt aan, instrueert, ondersteunt, en niet te vergeten: motiveert. De leidsters hebben een belangrijke taak in het bedenken van veranderingen en verbeteringen en het in praktijk brengen hiervan. En na verloop van tijd moeten de leidsters evalueren of hun voorstellen ook het gewenste resultaat hebben opgeleverd en moeten ze zo nodig opnieuw nadenken over verbeteringen. Heel belangrijk is het besef bij alle betrokkenen, dat de observaties van het welbevinden van de kinderen niet een eindresultaat zijn, maar de start van het verbeterproces. Het proces van verbeteren gaat in stappen. In het kort komt het hier op neer:

De *leidsters* van een groep kinderen gaan aan de slag met de resultaten. De leidsters zijn in de eerste plaats gericht op het welbevinden van de individuele kinderen en het functioneren van de groep. Het is hun taak een zodanig pedagogisch klimaat te scheppen dat ieder kind zich prettig en op zijn gemak voelt. Zij bespreken met elkaar de resultaten van de observaties, zowel van de individuele kinderen, als van de groep, stellen verbeteringen voor en voeren ze zo mogelijk zelf in. Ze overleggen met de ouders. En van hun voorstellen maken ze een verslag.

Soms zullen de leidsters verbeteringen voorstellen die hun verantwoordelijkheid overstijgen. In dat geval moet er natuurlijk overleg met de leidinggevende plaatsvinden. Daarnaast kunnen de leidsters





tegen zaken aanlopen die hun kennis en kunde overstijgen, zowel op het niveau van het individuele kind, als op het niveau van de groep. Ook voor deze zaken raadplegen zij de leidinggevende. De *leidinggevende* zorgt voor het op gang brengen en houden van dit proces. Zij gaat ook aan de slag met de zaken waarbij de leidsters haar om steun vragen. Meestal zal zij ook verantwoordelijk zijn voor de administratie of archivering van de resultaten in de instelling (bijvoorbeeld in verband met de certificatie). En daarnaast verwerkt de leidinggevende de observatieresultaten en de verbeteringsuggesties in het beleid van de instelling. Dit kan het pedagogisch beleid, maar ook andere beleidsterreinen betreffen, zoals het financieel beleid, het personeelsbeleid, het accommodatiebeleid en het organisatiebeleid. De leidinggevende creëert daarmee de voorwaarden voor verbetering van het pedagogisch klimaat in de instelling nu en in de toekomst. *Werken aan welbevinden* kan zo leiden tot verbeteringen op verschillende niveaus: op het microniveau van het individuele kind, op het mesoniveau van de groep en op het macroniveau van de totale instelling.

Er bestaat geen recept voor het goede verloop van dit proces. De leidinggevende kan het werken aan verbeteringen van het pedagogisch klimaat het beste in de gebruikelijke vergader- en communicatiestructuur van de instelling inbedden. De ene instelling gebruikt de maandelijkse teamvergadering hiervoor, terwijl de andere instelling de resultaten bespreekt in aparte kind- of groepsbesprekingen. En in een derde instelling wordt de werkbegeleiding gebruikt om resultaten en verbeteringen te bespreken. Bij de ene instelling is de leidinggevende aanwezig bij de besprekingen van de leidsters, in de andere instelling doen de leidsters dit in eerste instantie zelf en komen alleen problemen bij de leidinggevende terecht. Ook de plaats van het contact met de ouders kan per instelling verschillen. De in deze paragraaf beschreven werkwijze is dan ook geen wet van Meden en Perzen, maar een handreiking. Het is aan de leidinggevende om de hier beschreven werkwijze in te passen in de cultuur van de eigen instelling.

Via de observatiemappen (oranje snelhechters) van kinderen worden de hierboven genoemde punten geobserveerd en geregistreerd. Indien een pedagogisch medewerker wat signaleert bij een kind, zal zij eerst overleggen met haar naaste collega('s), of vragen of een collega van een andere groep dit kind ook eens wil observeren. Wanneer de pedagogisch medewerkers signaleren dat er wat 'bijzonders' is met een kind, lichten zij de leidinggevende in. Deze zal het kind ook observeren en indien nodig in samenspraak met de pedagogisch medewerker een gesprek aangaan met de ouder. Mocht de problematiek onze kennis overstijgen dan zal er gezocht worden naar gepaste hulp (bijv. informeren bij Startpunt)

### **Waarden en normen, 'cultuur'**

De regels die worden gehanteerd zijn bedoeld om veiligheid en een warme structuur te bieden. Er zijn wel duidelijk regels op de Dijkgraaf. Zij zijn niet dwingend, maar bieden wel een structuur. Ook wordt het belangrijk geacht kinderen te leren om zonder vooroordelen met anderen om te gaan en rekening te houden met elkaar.

Bij de Dijkgraaf worden de Nederlandse normen en waarden toegepast. Ongeacht uit welke cultuur de kinderen afkomstig zijn. Iedereen spreekt Nederlands. Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen, de 'cultuur' eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken.

### **Dit doen wij door:**

Er wordt gelegenheid geboden voor het socialisatieproces van kinderen.

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

- Binnen de Dijkgraaf zijn basale omgangsvormen aanwezig:
  - Het elkaar met de naam aanspreken,



- Op je beurt wachten,
- Niet door elkaar heen praten

- Omgangsvormen in specifieke situaties:
  - Wat mag en moet tijdens het eten?
  - Tijdens het spelen
  - Naar het toilet gaan
  - Bij ruzie sorry zeggen en het goed maken
  - etc.
- De kinderen worden eigen gemaakt met de regels,afspraken en basale omgangsvormen van de Dijkgraaf .
- Deze worden door de pedagogisch medewerksters nageleefd conform het beleid dat de Dijkgraaf hanteert
- De pedagogisch medewerksters leggen de regels en omgangsvormen aan de kinderen uit
- Ook vertellen de pedagogisch medewerksters wat de gevolgen zijn van het niet naleven van de regels.

### **Verhouding thuis en het kinderdagverblijf**

De Dijkgraaf is van mening dat er een balans moet zijn tussen de thuissituatie en het kinderdagverblijf. Dit wordt onder andere gecreëerd door (reguliere) aandacht, structuur, duidelijke regels en de handhaving daarvan.


In de praktijk blijkt dat als deze aspecten door zowel thuis en het kinderdagverblijf nageleefd worden dat de kinderen normaal functioneren.

Zodra er bij de thuissituatie ( scheiding ouders, trouwerij, vakantie, ziekte, etc) of kinderdagverblijf (feestdagen, schoolreis, ziekte pedagogisch medewerkster, etc.) iets gaande is kan dit bij de kinderen voor onbalans zorgen en dit op verschillende manieren bij het kind naar buiten komen.

Denkende aan:

- Negatieve aandacht
- Heel druk
- Rustiger dan normaal of stil
- Gevoeliger dan normaal
- Etc.



	Procescode:	Pagina 33 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

Indien deze situatie zich voordoet bij een kind merkt de Dijkgraaf dit tijdig op en probeert samen met de ouder(s) te kijken naar de oorzaak en deze gezamenlijk op te lossen.

#### Het Logboek

Het logboek ligt op iedere groep. In het logboek worden alle specifieke gegevens van de aanwezige kinderen voor die dag vastgelegd. Bijvoorbeeld de verjaardag van een ouder, problemen met ziekte, vallen van een kind, wie het kind ophaalt (indien anders dan de vaste afspraak), afwijkende flessentijden, maar ook de speel-, slaap, eet- en drinkmomenten etc.

#### Kinddossier

De zakelijke kindgegevens worden vastgelegd in het kinddossier. Het kinddossier bevindt zich op het kantoor.

#### Corrigeren kind

Als er al sprake is van corrigeren, gebeurt dit op een eenvoudige manier. Na een aantal waarschuwingen mag een kind een periode niet meedoen met een spel of wordt even buiten de groep geplaatst. Een straf duurt nooit lang. Een kind moet duidelijk weten waarom het wordt gestraft, dit wordt het kind dan ook verteld, maar moet zich niet te lang buitengesloten voelen. Een straf is bedoeld om een kind te steunen in positief gedrag.

Als dit gebeurt, is de aanleiding altijd een ruzietje met een ander kind, waarbij het andere kind wordt geplaagd of een huisregel die wordt overschreden. Een regel in de Dijkgraaf is bijvoorbeeld, dat de kinderen niet in de keuken mogen komen.

#### Belangrijke uitgangspunten:


- een correctie moet een uitzondering blijven, anders verliest het zijn waarde;
- de pedagogisch medewerker moet duidelijk en consequent zijn in haar handelen;
- de nadruk leggen op het positieve, gewenste gedrag;
- een correctie mag niet kleinerend of vernederend zijn;
- een correctie mag het vertrouwen in de volwassene niet schenden, maar moet zekerheid geven;
- een correctie moet gebaseerd zijn op wat het kind gedaan heeft en het moet geen vergelding zijn, bijvoorbeeld je hebt slecht geluisterd, daarom ga je aan tafel.
- als een kind gecorrigeerd is moet het voorval vergeten en vergeven zijn, gebeurd is gebeurd;
- degene die het kind corrigeert, maakt het ook weer goed;
- het aanwenden van machtsmiddelen zoals slaan, intimideren, het onthouden van materiële zaken of het toekennen van voorrechten keuren wij af.
- Kinderen worden niet op afstand, maar van dichtbij gewaarschuwd.
- Tijdens het corrigeren van gedrag of het waarschuwen van een kind, wordt het kind door de pedagogisch medewerkers benaderd op kindhoogte en maakt oogcontact met het kind "kijkt hem/haar aan"

#### Kalmeren

Ook kan het zijn, dat een kind vanuit zijn eigen onrust gekalmeerd moet worden. Het kind kan dan tot rust worden gebracht door het te knuffelen, bijvoorbeeld door het op schoot te nemen. Het kan ook worden gestimuleerd om een spel te gaan spelen.

#### Regels tijdens het eten en drinken

Tijdens het eten en drinken zitten de kinderen op hun stoelen aan de tafel waarbij de kinderen moeten wachten op hun beurt.

	Procescode:	Pagina 34 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

### Zelf doen

Dit is een gevleugeld woord voor kinderen, die de wereld gaan verkennen. Daarom worden de kinderen gestimuleerd vanaf het moment, dat zij het zelf kunnen zelf te eten, zelf de tafel te dekken, op te ruimen en naar de WC te gaan.

De kinderen kunnen bij activiteiten de stamgroepen verlaten. Op zo'n moment wordt de maximale omvang van de stamgroep tijdelijk losgelaten. Voorbeelden van deze activiteiten zijn: buiten spelen in de tuin, naar de speeltuin, wandelen etc.

### Buitenspelen

Als het even kan, gaat de groep naar buiten de tuin in. Er is een zandbak, een speelhuisje met glijbaan een dubbele schommel en divers spelmateriaal, zoals emmertjes en schepjes en fietsjes. Spelmateriaal, activiteiten en regels horen bij elkaar en zorgen ervoor dat het kind wordt gestimuleerd in zijn ontwikkeling.

### Wandelen

Wanneer het weer het toelaat, gaan de kinderen van een groep wandelen met de pm-ers van de eigen groep en eventuele stagiaires. Dit geldt voor de groepen de Deel en de groep het Schuurtje. De kinderen van het Voorhuis gaan soms alleen met de betreffende pm-er wandelen. Dit gebeurt rondom het kinderdagverblijf in de wijk. Om te wandelen met de kinderen buiten het kinderdagverblijf, moeten de ouders toestemming geven. Dit gebeurt middels een in het contract opgenomen regel.

### Inspraak van ouders

De inspraak van ouders is via de oudercommissie geregeld. Het reglement is opgenomen in het onderdeel **Beleid en organisatie**. Naast het dagelijks contact worden ouders/verzorgers minimaal 1x per jaar via een ouderavond uitgenodigd om van gedachten te wisselen over de gang van zaken binnen het kinderdagverblijf. Deze bijeenkomsten verlopen altijd in een gezellige informele sfeer. Samen wordt aandacht geschonken aan het pedagogisch beleid van de Dijkgraaf. Het beleid ontwikkelt mee met de ontwikkeling van de ouders en de kinderen.


### Klachtenprocedure De Dijkgraaf.

#### 1. Aanleiding en doel interne klachtenprocedure

Dit document beschrijft de interne klachtenprocedure van De Dijkgraaf. Aanleiding is de Wet Klachtrecht.

#### Wet Klachtrecht

Op 1 augustus 1995 is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector in werking getreden. Deze wet bevat een aantal regels ter bevordering van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders. Op grond van deze wet dienen zorgaanbieders een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen ten opzichte van een klant. Deze regeling dient erin te voorzien dat dergelijke klachten van klanten worden behandeld door een klachtencommissie. De klachtencommissie dient haar werkzaamheden te verrichten volgens een door deze commissie op te stellen reglement. Voorts geeft de wet een aantal voorschriften met betrekking tot de te volgen procedure bij de behandeling van de klachten.

	Procescode:	Pagina 35 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

Het doel van de procedure is het bieden van een objectieve beoordeling van een klacht en het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van de individuele klant en/of groepen klanten. Daarnaast biedt de interne klachtenprocedure mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de totale organisatie.

## 2. Begripsomschrijving

### **Kinderopvang**

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m 4 jaar door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.

### **Organisatie**

De Dijkgraaf die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig gedurende vier of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

### **Directie**

De personen die de bevoegdheid hebben en verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

### **Medewerker**

Een persoon werkzaam in de kinderopvangorganisatie De Dijkgraaf, maar ook mensen die verbonden zijn aan De Dijkgraaf omdat zij hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van De Dijkgraaf werkzaamheden verrichten.

### **Klant**

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

### **Klacht**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door een medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie.

### **Klager**

Een klant en/of groepen klanten van De Dijkgraaf met een klacht.

### **Klachtenprocedure**

De interne klachtenprocedure van De Dijkgraaf ter behandeling en afhandeling van klachten.

### **Vertrouwelijkheid.**

De kinderopvangorganisatie is verplicht alle informatie met betrekking tot de klacht, vertrouwelijk te behandelen.



### 3. Klachtenprocedure

#### 3.1 Indienen van een klacht bij DE DIJKGRAAF

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de klant, of zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er, of zijn/haar nabestaanden, of natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de kinderopvangorganisatie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de medewerker deze op schrift vast, met behulp van het verbeterformulier.

Indien een klacht binnenkomt bij de oudercommissie wordt de klager door de oudercommissie gewezen op het bestaan van de interne klachtenprocedure.

#### 3.2 Indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (voorheen Klachtencommissie SKK).

Een klant kan naar de Geschillencommissie gaan conform de Wet Klachtrecht. Hiervoor is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern is behandeld.

#### 3.3 Behandeling van een klacht

De kinderopvangorganisatie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, binnen 1 week. Indien de kinderopvangorganisatie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de directie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mede, binnen 2 weken.

De kinderopvangorganisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, evenals bij derden. Een mogelijkheid is, indien dit wenselijk wordt geacht, de partijen te vragen om de klacht toe te lichten. Dit kan afzonderlijk en/of gezamenlijk geschieden.

Zij doet dit binnen vier weken na ontvangst van de klacht

Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de kinderopvangorganisatie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en bron van de verkregen informatie.


#### 3.4 Afhandeling van een klacht

De klacht wordt, in principe, in behandeling genomen door de medewerker die de klacht heeft ontvangen.

De medewerker beoordeelt of de klacht direct afgehandeld kan worden. Is dit het geval en wordt de klacht naar tevredenheid afgehandeld eindigt de procedure. De directie ontvangt van de medewerker een ingevuld verbeterformulier. De directie beoordeelt de afhandeling en archiveert het verbeterformulier in de klachtenmap.

Kan de klacht niet direct in behandeling genomen worden, of is de klacht van dien aard dat deze voorgelegd dient te worden aan de directie, dan licht de medewerker de directie in.

De directie neemt de klacht, in behandeling. Wordt de klacht naar tevredenheid van de klager afgehandeld eindigt hier de procedure. De directie vult het verbeterformulier in, completeert zo nodig het dossier en archiveert deze in de klachtenmap.

	Procescode:	Pagina 37 van 36
	Proces:	Pedagogisch beleid- en werkplan
	Proceseigenaar:	Directeur

### 3.5 Beslissing van de kinderopvangorganisatie

De beslissing van de Dijkgraaf wordt voor zover mogelijk mondeling aan de klager medegedeeld en daarna schriftelijk bevestigd.

### 4. Vaststelling en wijziging van deze procedure

Deze procedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directie van de Dijkgraaf.

#### **Vervolg mogelijkheid na uitspraak van De Dijkgraaf.**

##### **Geschillencommissie**

De Dijkgraaf is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, met als doel een klager in de gelegenheid te stellen een klacht onpartijdig te laten beoordelen. Tevens bekijkt de Geschillencommissie hoe klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden en adviseert de kinderopvangorganisatie hierover.

Adres:

Postbus

90600

2509LP Den Haag

070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

##### **Geschillencommissie**

De Geschillencommissie Kinderopvang is een onafhankelijke geschillencommissie. Klanten kunnen een beroep doen op de Geschillencommissie Kinderopvang indien de kinderopvangorganisatie aangesloten is bij de Branchevereniging van ondernemers in de kinderopvang of de MOgroep. De Dijkgraaf is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang voorheen bekend als de MOgroep.

Brancheorganisatie Kinderopvang

Postbus 3332

3502 GH Utrecht

030-7539900

[www.kinderopvang.nl](http://www.kinderopvang.nl)

#### **Afscheid kinderdagverblijf**

Als er geen opvang meer nodig is voor een kind, neemt het afscheid van het kinderdagverblijf. Aan het afscheid wordt ruim aandacht geschonken. De ouders zijn dan ook van harte welkom om het afscheid met hun kinderen samen te delen. Het kinderdagverblijf is immers belangrijk geweest voor het kind en de ouders. Tijdens dit afscheid wordt er door de ouders vaak voor een traktatie gezorgd en wij als kinderdagverblijf verzorgen altijd een afscheidspresentje. Tevens is er vanuit de gemeente een format opgesteld voor een overdrachtsformulier. Vanuit de gemeente wordt tevens verwacht, dat er een zogenaamde 'warme' overdracht plaatsvindt. Dit format wordt besproken met de ouder(s) en na afloop wordt er toestemming gevraagd om dit met de basisschool waar het kind naar toe gaat te delen.