



Pedagogisch Beleidsplan

Januari 2024

Ellen Jansen
Iris Wijdeven – Verhoef

Kinderdagverblijf Villa Veentjes
Burchtstraat 8
5328 CR Rossum
Telefoon 0418-661599
www.villaveentjes.nl
info@villaveentjes.nl

KvK nr: 11060608

Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kinderdagverblijf Villa Veentjes.

Met dit pedagogisch beleidsplan geven wij informatie over achtergrond en werkwijze van ons kinderdagverblijf. Buiten het pedagogisch beleidsplan bieden wij veel informatie over alle ontwikkelingsgebieden van het kind. De bijbehorende documentatie hierover is bij ons op aanvraag te verkrijgen.

Villa Veentjes stelt zich tot doel om kinderen, naast de gezinssituatie, een veilige en geborgen omgeving te bieden waar zij kunnen spelen en ontwikkelen. Wij willen de kinderen in hun behoefte voorzien zodat zij optimale ontplooiingskansen krijgen.

Daarnaast scheppen wij voorwaarden waarin wij de ouders / verzorgers stimuleren in het delen van ervaringen.

Ellen Jansen

Iris Wijdeven – Verhoef

Inhoudsopgave

		Voorwoord	p. 1
		Inhoudsopgave	p. 2- 3
		Inleiding	p. 4
Hoofdstuk	1	KDV Villa Veentjes	
	1.1	Inleiding	p. 5
1.2		Locatie Juffrouw Ooievaar	p. 5
	1.3	Locatie Meneer de Uil	p. 5
Hoofdstuk	2	Pedagogische Visie	
	2.1	Opvoedingsdoelen	p. 6
p. 6	2.2	Het bieden van fysiek en emotionele veiligheid, vaste gezichtencriterium	
	2.3	Het bevorderen van persoonlijke competentie	p. 9
	2.4	Het bevorderen van de sociale competentie	p. 11
	2.5	Socialisatie door overdracht van waarden en normen	p. 12
	2.6	Gordon methode	p. 14
	2.7	Groepsgrootte en samenstelling	p. 15
	2.8	Extra opvang	p. 16
Hoofdstuk	3	Medewerkers op de groep	
	3.1	Groepsleiding / Pedagogisch medewerkers	p. 16
	3.2	Pedagogisch coach / beleidsmedewerker	p. 16
	3.3	Stagiaires	p. 17
Hoofdstuk	4	Vertaling naar de praktijk	
	4.1	Handelen vanuit de visie	p. 20
	4.2	Het brengen en halen van uw kind	p. 20
	4.3	Invloed van groepsopvang	p. 20
	4.4	Wennen op het kinderdagverblijf	p. 21
	4.5	Veilig slapen	p. 21
	4.6	Veiligheid	p. 21
	4.7	Bedrijfshulpverlening	p. 22
	4.8	Hygiëne	p. 22
	4.9	Kijk en themagericht werken	p. 23
Hoofdstuk	5	Contacten en activiteiten	
	5.1	Contact met ouders	p. 24
	5.2	Oudercommissie	p. 24
	5.3	Activiteiten (verlaten van de groep)	p. 24
Hoofdstuk	6	Ingrijpende gebeurtenissen rondom een kind	
	6.1	Opvallend en zorgwekkend gedrag	p. 25
	6.2	Omgaan met rouwverwerking	p. 26
	6.3	Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag	p. 26
	6.4	Gedragscode kinderen en seksualiteit	p. 27
Hoofdstuk	7	Regels en procedures	
	7.1	Huishoudelijke regels	p. 29
	7.2	Protocol zieke kinderen	p. 29
	7.3	Protocol dokter / ziekenhuis	p. 29
	7.4	Protocol 'vier-ogen' principe	p. 30
	7.5	Hitte protocol	p. 31

7.6	Drie-uursregeling volgens BKR	p. 31
7.7	Klachtenprocedure	p. 32
7.8	Achterwachtfunctie	p. 32
7.9	Algemene voorwaarden	p. 32

Bijlage 1	reglement klachten	p. 33
Bijlage 2	protocol afwijken van vaste verzorger(s)/mentor	p. 36

Inleiding

Een pedagogisch beleidsplan is belangrijk om de kwaliteit van de opvang te meten. Het zorgt voor duidelijkheid zowel bij de ouders als de leidster(s) van het Kinderdagverblijf. De ouders/ verzorgers weten wat ze kunnen verwachten van het Kinderdagverblijf en op welke manier er met hun kind om wordt gegaan. De leidsters weten op welke manier (visie) ze moeten werken en waar ze rekening mee moeten houden. Daarnaast kunnen ze duidelijke informatie geven en ze verwijzen naar het pedagogisch beleidsplan, wat ouders/ verzorgers altijd in mogen zien.

Het is geschreven voor alle bij de opvang betrokken partijen waaronder:

- **Ouders/verzorgers**

- **Leidsters**

Door het lezen van het beleidsplan worden de leidsters en stagiaires stap voor stap begeleidt in het werken met de kinderen. Daarnaast stimuleert het de leidster(s) en stagiaires om in de dagelijkse praktijk stil te staan bij het werken met de kinderen en ouders. Hierdoor wordt het pedagogisch inzicht van de werkers vergroot.

- **Bedrijven en instellingen**

Aan bedrijven en instellingen wordt inzicht gegeven van de manier van werken binnen Villa Veentjes.

Waarom een pedagogisch beleidsplan? Het werken met kinderen is niet vrijblijvend. Het vraagt visie, kwaliteit en professionaliteit. Doormiddel van dit plan kunnen wij over onze visie, kwaliteiten en professionaliteit in gesprek komen met collega's, ouders en instanties. Het is daarmee geen vastliggend plan maar een middel om de werkwijze te toetsen, evalueren en zodanig bij te stellen.

In dit pedagogisch beleidsplan wordt gesproken over "leidsters" en "zij", omdat in de opvang voornamelijk met vrouwelijke pedagogische medewerkers gewerkt wordt. Wanneer er in dit beleidsplan wordt gesproken over een kind dan gebeurt dit om reden van het leesgemak in de "hij-vorm. Wanneer er over medewerkers geschreven wordt, dan worden hiermee ook de stagiaires en leidsters (pedagogisch medewerkers) bedoelt.

Hoofdstuk 1: KDV Villa Veentjes

§ 1.1 Inleiding

Kinderdagverblijf Villa Veentjes is in maart 2005 gestart. We zijn met een klein clubje kinderen begonnen zonder personeel en alles was redelijk kleinschalig opgezet. Nu 16 jaar later mogen we met trots zeggen dat we maximaal 32 kinderen per dag opvangen verdeeld over twee locaties. We werken met 7 vaste pedagogische medewerkers buiten de 2 houders, 1 vaste invalkracht en stagiaires. Daarnaast is ons kinderdagverblijf een erkend leerbedrijf (SBB) en werken wij met stagiaires. Om er zeker van te zijn dat iedereen op een pedagogisch verantwoorde wijze werkt en daarmee onze visie en missie uitdraagt wordt ons pedagogisch beleidsplan iedere keer bij wijzigingen aangepast.

In dit plan wordt beschreven hoe wij werken aan de vier competenties, genoemd in de Wet Kinderopvang, namelijk de emotionele veiligheid, persoonlijke competentie, sociale competentie en de overdracht van waarden en normen. Daarnaast is ons algemeen beleid voor kinderopvang hierin beschreven. Het Pedagogisch Beleidsplan ligt voor ouders ter inzage op het kinderdagverblijf.

Uiteraard blijft dit Pedagogisch Beleidsplan altijd in ontwikkeling. Het wordt aangepast zo gauw er nieuwe afspraken gemaakt worden.

§ 1.2 Locatie Juffrouw Ooievaar

Op deze locatie zijn wij in maart 2005 van start gegaan. Op dit moment zijn we geregistreerd om aan 16 kinderen opvang te bieden.

In deze verticale groep (0 t/m 4 jaar) is alles zeer ruim opgezet. Er zijn vier ruime slaapkamers met een grote speelruimte, ontvangthal en keuken. De kinderen kunnen hier naar hartenlust spelen en al het spelmateriaal is afgestemd op de behoeften van deze jonge kinderen.

Doordat het kinderdagverblijf zeer landelijk ligt proberen we zoveel mogelijk naar buiten te gaan. Er is een grote buitenspeelruimte met spelmaterialen die net als bij de binnenruimte op de leeftijd en behoefte van de kinderen is afgestemd. De oudere kinderen hebben hierdoor nog meer mogelijkheid om hun energie kwijt te kunnen en op dat moment is het rustiger voor de baby's op de groep.

Wij bieden de ouders van kinderen vanaf 2 jaar aan om over te stappen naar de horizontale groep, Meneer de Uil. Hier komen kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar. Op Meneer de Uil kunnen wij uw kind leeftijdsgerichte begeleiding en ondersteuning bieden. Ze kunnen hun eigen unieke vaardigheden ontdekken, en het zelfvertrouwen en doorzettingsvermogen laten groeien. Op deze groep worden de kinderen tevens voorbereid op het basisonderwijs.

§ 1.3 Locatie Meneer de Uil

In oktober 2010 is naast Juffrouw Ooievaar de locatie Meneer de Uil feestelijk geopend. Op Meneer de Uil is de horizontale groep gestationeerd en hier zijn we geregistreerd om aan 16 kinderen opvang te bieden. Op Meneer de Uil is de ruimte zo ingericht dat deze aansluit bij de behoefte van het kind. Wij zien dat kinderen rond het derde levensjaar behoefte krijgen aan mogelijkheden tot fantasiespel, fysieke spelletjes en meer taakgericht spel. Er wordt ontwikkelingsgericht gewerkt middels maandthema's. De volgende leer- en ontwikkelingsgebieden komen maandelijks aan bod: tellen, kleuren oefenen, fijne en grove motoriek, liedjes passend bij het thema, voorlezen en het oefenen van letters.

De meeste kinderen rond deze leeftijd gaan ook niet meer naar bed maar hebben nog wel een rust moment nodig. Wij bieden dit aan door rustige activiteiten aan te bieden zoals; (voor)lezen, rustige activiteiten aan tafel. Naast een ruime speelruimte, keuken en slaapkamer, hebben de kinderen een grote buitenspeelplaats tot hun beschikking. Die is voorzien van buitenspeelgoed dat op hun leeftijd is afgestemd.

Hoofdstuk 2: Pedagogische Visie

§ 2.1 Opvoedingsdoelen

Door middel van praktijkvoorbeelden zal per basisdoel en per interactievaardigheid worden toegelicht op welke manier de pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes hier op de werkvloer invulling aan geven. Hiermee wordt onderbouwd op welke manier Villa Veentjes zorgdraagt voor een goede pedagogische kwaliteit.

§ 2.2 Het bieden van fysiek en emotionele veiligheid, Vaste gezichtencriterium.

Om een 'veilige haven' te bieden aan het kind is het in eerste plaats belangrijk dat er op een sensitieve

responsieve manier met de kinderen wordt omgegaan. Dit betekent dat pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes gevoelig zijn voor de signalen die het kind aangeeft, deze juist interpreteert en er op een passende manier op reageert. Op deze manier wordt er gewerkt aan een veilige gehechtheidsrelatie tussen het kind en de pedagogisch medewerker. De sensitieve reacties van de vertrouwde pedagogisch medewerker maken dat het kind zich veilig en begrepen voelt op de groep.

Bij Villa Veentjes vinden wij het belangrijk dat een kind zich vertrouwd en thuis voelt. Een voorwaarde voor een vertrouwde omgeving is ook een eigen vertrouwde groep met eigen vertrouwde leidsters. Wij houden ons dan ook aan het vaste gezichten criterium. Als het kind aanwezig is, werkt er altijd minimaal 1 vast gezicht van het kind op de groep. Dit geeft sociaal emotionele veiligheid aan het kind. Naast het vaste gezicht(en) kunnen er ook andere pedagogisch medewerkers op de groep werken. Zij kunnen worden ingezet als het vaste gezicht er niet door ziekte, verlof of vakantie heeft (max 4 weken). Buiten deze stap van een vertrouwde pm-er op de groep kan er ook een vertrouwde vaste invalkracht of een vertrouwde beroepskracht van een aangrenzende groep. Dit afwijken is onder andere alleen toegestaan in situaties waarbij volgens het criterium 2 of 3 gezichten zijn toegewezen.

Tijdens de intake wordt aan de ouders uitleg gegeven over de vaste gezichten en wie dat zijn. Ook wordt er verteld wanneer er tijdelijk wordt afgeweken en aan welke voorwaarden moet worden voldaan. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en ondertekent door de ouders.

Emotionele veiligheid voor de allerkleinsten

Voor de 0-jarigen geldt dat een vaste pedagogische medewerker, die vertrouwd is voor de baby, een zeer belangrijke voorwaarde is voor het bieden van sociaal emotionele veiligheid. Immers; een vertrouwde volwassene begrijpt de stressfactor, weet beter waar de baby behoefte aan heeft en kan hier vervolgens naar handelen. Om een stabiele en emotioneel veilige omgeving voor deze zeer jonge kinderen te waarborgen geldt dat er voor de 0-jarigen twee vaste gezichten werkzaam moeten zijn op de groep. Het kan zijn dat deze pm-ers los van elkaar, maar dat in ieder geval altijd één van deze gezichten op de groep aanwezig is. Daarnaast hebben alle kinderen op Villa Veentjes een mentor.

Op de groep Meneer de Uil proberen wij deze regel ook zoveel mogelijk aan te houden.

Om een gevoel van veiligheid te creëren is het daarnaast belangrijk dat er op de groep een duidelijke structuur wordt gehanteerd en dat er grenzen worden gesteld. Als kinderen weten waar ze aan toe zijn en kunnen voorspellen wat er gaat gebeuren, zal dat bijdragen aan een gevoel van veiligheid. De pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes zijn geoefend in het helder maken van wat er precies van een kind wordt verwacht én dragen er zorg voor dat de kinderen zich daar ook daadwerkelijk aan houden. Het stellen van grenzen gebeurt op een consequente en respectvolle manier. Een uitgebreide uitleg over de manier waarop er grenzen worden gesteld volgt verderop in dit hoofdstuk.

Bij duidelijke structuur valt in eerste plaats te denken aan het dagelijks terugkerende dagritme. Dit biedt vanwege zijn voorspelbaarheid een belangrijke vorm van veiligheid aan kinderen; het kind weet wat hem of haar te wachten staat. Hieronder vindt u het uitgebreide dagritme.

Dagschema Meneer de Uil / Juffrouw Ooievaar

07.30 of 8.00 uur	Villa Veentjes wordt geopend en het is mogelijk de kinderen te brengen. Er is tijd voor een overdracht tussen ouders en leidsters en om rustig afscheid te nemen. De kinderen mogen vrij spelen.
09.15 uur	We ruimen de spullen op waar mee gespeeld is. We gaan met de kinderen aan tafel en desinfecteren de handen.
9.30 uur	We zingen enkele liedjes aan tafel lezen de overdracht boekjes voor en eten daarna een fruit/fruithapje, koekje en drinken
10.00 uur	Alle kinderen worden verschoond of gaan naar de wc. Kinderen die 2 keer per dag slapen, worden op bed gelegd. De andere kinderen gaan naar buiten of gaan binnen een activiteit doen.

11.30 uur	De kinderen gaan aan tafel om te eten en desinfecteren de handen.
12.00 uur	We poetsen de tanden van de kinderen. Alle kinderen worden verschoond of gaan naar de wc. De kinderen die 1 keer per dag slapen, worden op bed gelegd. De kinderen die niet slapen krijgen een rust moment. Door boekjes te lezen, een filmpje te kijken of een rustige activiteit aan tafel.
15.00 uur	Als alle kinderen uit bed zijn, worden ze nog een keer verschoond indien nodig of gaan naar de wc. Daarna gaan we allemaal aan tafel om wat te drinken en yoghurt te eten. Dan worden de kinderen die 2 keer per dag slapen naar bed gebracht. De andere kinderen krijgen een activiteit aangeboden of spelen vrij.
16.00 uur	Vanaf deze tijd kunnen de ouders de kinderen komen halen.
16.30 uur	Alle kinderen worden nog een keer verschoond of gaan naar de wc. De kinderen onder de 1 jaar, krijgen warm eten, mits ze dit bij zich hebben. De kinderen die ouder zijn, krijgen een wortel, paprika, kaasje, komkommer, tomaat.
18.00 uur	Het kinderdagverblijf sluit.

Onder structuur vallen ook de dagelijkse rituelen. Een voorbeeld is het zingen van de dagelijks terugkerende liedjes die tijdens de ochtendkring of voor de warme maaltijd worden gezongen, maar ook het buitenspelen; dit gebeurt ook elke dag en er wordt op een dezelfde manier via dezelfde volgorde van stappen naar buiten gegaan.

Voor de baby's hebben wij geen vaste dagindeling. Baby's eten en slapen vaak naar zijn/haar behoefte. Daarbij wordt het dagritme van thuis mee genomen, wat uitvoerig tijdens het intake gesprek wordt doorgenomen. Meestal zijn de baby's rond hun eerste levensjaar zo ver zijn dat ze met "de pot" mee eten en gaan dan langzaam in het ritme van Villa Veentjes.

Overdracht tussen ouders en Villa Veentjes

Bij Kinderdagverblijf Villa Veentjes komt het kind terecht in een andere situatie dan thuis. Het komt in een omgeving waar het te maken krijgt met leeftijdgenootjes, met meerdere volwassenen en met andere speel- en ontwikkelingsmogelijkheden. Er zullen bij Villa Veentjes andere regels gelden dan thuis. Ook zijn er andere gewoontes en gebruiken. Het hoeft bij Villa Veentjes niet allemaal precies zo te gaan als thuis en andersom. Onze ervaring is dat kinderen heel goed in staat zijn onderscheid te maken tussen thuis en Villa Veentjes als maar duidelijk wordt gemaakt wat er anders is en waarom. Hiervoor is het van belang dat er een goede afstemming is tussen thuis en Villa Veentjes. Om te bereiken dat ouders en groepsleiding begrip hebben voor en duidelijkheid over elkaars situatie zijn er een aantal vaste momenten waarop er overleg is tussen ouders en groepsleiding.

Dit begint al, voordat het kind geplaatst is, bij het intakegesprek. Hier worden de ouders geïnformeerd over de gang van zaken binnen Villa Veentjes. Onderwerpen zoals de dagindeling, de wenperiode, wie werkt welke dagen op de groep, hoe wordt er gewerkt en welke regels worden gehanteerd, komen hierbij aan de orde. De groepsleiding krijgt dan ook informatie van de ouder over het kind, zoals: de verzorging, eet-, slaap- en andere gewoontes. Tijdens de wen week zal er veel overleg plaatsvinden tussen ouders en leidsters, ook praktische dingen zullen dan besproken worden (hij wilde zijn melk niet drinken, hoe is hij dat thuis gewend, hij heeft het thuis steeds over..., weet jij wat hij bedoelt enz.).

Om de overgang tussen thuis en Villa Veentjes soepel te laten verlopen vinden er dagelijks breng- en haal gesprekjes plaats. Tijdens deze overdracht wordt over en weer verteld over hoe het thuis of in de groep met het kind gaat. Om ervoor te zorgen dat de groepsleiding ook tijd en aandacht heeft voor deze dagelijkse overdracht geldt ook weer dat het kind voor 9.30 uur gebracht moet zijn. Daarna begint het dagprogramma met de kinderen.

Wanneer een kind 's morgens gebracht wordt, dan willen we dat de ouder op een eigen manier duidelijk afscheid neemt van zijn kind. Zo weet het kind dat de ouder is weggegaan en hem pas vanmiddag weer komt halen. Het kind is dan misschien even verdrietig, maar de situatie is wel duidelijk voor hem. Het verdriet wordt alleen maar groter als het kind veel later ineens ontdekt dat papa of mama zomaar is verdwenen. De kinderen mogen altijd hun vertrouwde knuffel, speen of iets dergelijks van thuis meenemen. Na het afscheid nemen worden deze, als het kind eraan toe is, in het bed of tas van het kind gelegd om kwijtraken te voorkomen. Alleen bij het slapen of als het als troost nodig is, wordt deze knuffel of speen tevoorschijn gehaald. Voor

kinderen tot 1 jaar geldt dat alles over eten, slapen, ontwikkeling in een eigen schriftje geschreven. Ook ouders worden gestimuleerd om hier gebruik van te maken door regelmatig in het schriftje te schrijven. Op die manier blijft de groepsleiding goed op de hoogte van wat er thuis gebeurd is en kunnen zij daar eventueel op reageren. In alle gevallen volgt er nog een korte mondelinge toelichting. Bij specifieke verzoeken van ouders (over o.a. slapen, eten of extra komen) zal het belang van het kind en dat van de groep en de organisatie worden afgewogen. Zijn de wensen te realiseren binnen de door Villa Veentjes gestelde huisregels met betrekking tot groepsritme, dagprogramma of groeps grootte dan zal gehoor worden gegeven aan het verzoek.

Mentorschap, vaste gezichten criterium & observatie

Vanaf januari 2018 wordt elk kind begeleid door een vaste mentor.

Bij kinderdagverblijf Villa Veentjes werken 8 vaste leidsters en een 1 vaste invalskracht die al jaren werkzaam zijn in ons kinderdagverblijf. Door deze vaste gezichten creëren wij een zo vertrouwd mogelijke omgeving voor de kinderen. Volgens de Wet IKK mag een baby twee vaste leidsters toegewezen krijgen. Daarvan moet er per dag ten minste één leidster werkzaam zijn in de stamgroep van dat kind. Kinderen vanaf 1 jaar krijgen drie, en in grotere groepen vier leidsters toegewezen van wie er altijd één aanwezig moet zijn. Voor beide groepen hebben wij een schema gemaakt van alle kinderen wie de 2 vaste gezichten zijn per kind. De vertrouwde pedagogisch medewerker van uw kind is tevens zijn "mentor". De mentor en vaste gezicht wordt aan de ouders bekend gemaakt doormiddel van een formulier (zie bijlage 1) die met de intake gesprek wordt besproken met ouders en ondertekend. De mentor van uw kind is werkzaam op de groep van uw kind en is tevens het aanspreekpunt voor u als ouder. De mentor zal, zowel met ouders als collega's op de werkvloer, desbetreffende kinderen bespreekbaar maken en hun ontwikkeling volgen. Daarnaast is zij uiteraard altijd op de hoogte van het welbevinden van desbetreffend kind. Door het volgen van de ontwikkeling en het welbevinden van het kind sluiten onze pedagogisch medewerkers aan op de individuele behoeften van uw kind. Tevens kan er, door overleg met ouders, worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Dit gebeurt op de momenten dat u uw kind haalt/brengt of op een ander moment, wanneer u daar zelf behoefte aan heeft. Naast deze momenten van overleg, observeren we 2 maal in het jaar en krijgt u daarvan een observatie mee naar huis. Aan de hand daarvan kan er altijd een observatiegesprek plaatsvinden. Als uw kind het kinderdagverblijf verlaat, vindt er een eindgesprek plaats. Deze gesprekken worden zorgvuldig voorbereid met de vaste mentor van uw kind en gevoerd door één van de houdsters. Desgewenst sluit de vaste leidster/ mentor bij dit gesprek aan.

De baby's kunnen merken en weten wie hun mentor is doormiddel van de vaste verzorgers, wij proberen zoveel mogelijk de mentor ook de vaste verzorger en gezicht te laten zijn. Dit zal tevens doorlopen tot de kinderen van Juffrouw Ooievaar naar Meneer de Uil gaan. Bij meneer de uil weten de kinderen wie hun mentor is dit wordt verteld en uitgelegd als zij bij Meneer de Uil komen en soms herhaald / gevraagd met het eet moment om te kijken of de kinderen weten wie hun mentor is en ze dus een leidster hebben waar ze altijd op terug kunnen vallen.

§ 2.3 Het bevorderen van persoonlijke competentie van kinderen.

Wanneer het kind zich eenmaal veilig voelt, kan het zich richten op het spelen en onderzoeken. Echter is alleen een gevoel van veiligheid hiervoor niet voldoende. Het is belangrijk dat de leidster respect toont voor de autonomie van het kind, oftewel; dat een kind de kans krijgt om de dingen eigen te maken, door dingen zelf te doen en zelf uit te proberen. Kinderen vergaren via deze weg zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde.

De pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes accepteren kinderen zoals ze zijn en hebben vertrouwen in het vermogen van kinderen. Kinderen hebben vanaf de geboorte een innerlijke motivatie om te leren lopen, praten en contact te maken met anderen. Zij leren wat nodig is voor het leven. Kinderen leren binnen het eigen vermogen, tempo en op een geheel eigen wijze. Het eigen en unieke ontwikkelingstempo van het kind is voor ons maatgevend in de begeleiding van het individuele kind. De pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes stimuleren kinderen om dingen zelf te doen en geven kinderen hiervoor de ruimte. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het zelf aan- en uittrekken van jas en schoenen, maar ook het zelfstandig naar de wc gaan en het smeren van een boterham. Pedagogisch medewerkers zullen het kind natuurlijk begeleiden en helpen zolang als nodig is, maar ook loslaten en complimenteren wanneer een kind aangeeft dingen zelf te kunnen of willen doen. Als het lukt juichen we ze toe en zijn ze hartstikke trots op zichzelf, lukt het nog even niet dan zullen we ze helpen en laten zien hoe ze het een volgende keer misschien zelf kunnen doen.

Het stimuleren van zelfstandigheid vinden wij heel erg belangrijk. Van zelfstandigheid krijgen kinderen zelfvertrouwen. Daarbij is echter wel heel erg belangrijk dat je bij ieder kind individueel kijkt waar het aan toe is. Het is waar dat je kinderen niet moet onderschatten of ze uit gemakzucht dingen uit handen nemen. Maar

het is aan de andere kant ook heel belangrijk dat je ze niet overschat. Als je kinderen namelijk teveel dingen laat doen waar ze eigenlijk nog niet aan toe zijn, kan dat tot gevolg hebben dat ze onzeker worden. Het is dus kwestie zoveel mogelijk de gulden middenweg te zoeken. Op het moment dat wij denken dat een kind er aan toe is zullen we het prikkelen om bepaalde dingen zelfstandig te doen.

Kinderen zijn rijk en competent en willen de wereld om hen heen ontdekken. Deze nieuwsgierigheid stimuleren wij door de ruimte zo in te richten dat het de kinderen uitdaagt om te ontdekken. Er zijn verschillende hoeken en alles is op kind hoogte. Kinderen kunnen zelf bepalen waar en waarmee ze spelen. Dat wil niet zeggen dat we niet zullen proberen ze daar een handje bij te helpen. Het speelgoed is divers en wordt geregeld gerouleerd om het zo aantrekkelijk te houden. Ook het vrije spel biedt het kind eindeloos veel mogelijkheden om zich te ontwikkelen. Villa Veentjes vindt het belangrijk dat hier binnen het dagelijkse dagritme tijd voor wordt ingepland.

Kinderen worden op Villa Veentjes spelenderwijs uitgedaagd in de ontwikkeling van hun cognitieve- en taalvaardigheden, motorische vaardigheden en creatieve vaardigheden, ten einde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving. Op Villa Veentjes wordt veel aandacht besteed aan extra ontwikkelingsstimulering van de genoemde gebieden. De pedagogisch medewerkers zijn altijd opzoek naar mogelijkheden om de verschillende ontwikkelingsgebieden een extra prikkel te geven. Zo wordt er gewerkt met maandthema's, waaraan verschillende passende activiteiten worden gekoppeld. Hierbij wordt goed gelet op dat de activiteiten aansluiten op het niveau en aandacht van de kinderen. Bij het bedenken van de thema's sluiten we aan bij de seizoenen, jaarlijkse feesten, maar ook kiezen we soms een eigen thema, zoals 'water', 'kleuren en vormen', 'boerderij', 'circus', en dergelijke. Activiteiten, liedjes die we zingen, de voorleesmomenten en boekenkeuze laten we dan zo veel mogelijk aansluiten op dit thema.

Hieronder volgt een uitgebreide toelichting van de wijze waarop Villa Veentjes aandacht besteed aan stimulering van de verschillende ontwikkelingsgebieden. Om dit te kunnen begrijpen en toepassen zullen de ontwikkelingsgebieden gebieden worden ingeleid met een korte beschrijving.

Cognitieve- en taalontwikkeling

Het cognitieve ontwikkelingsgebied kan worden onderverdeeld in taal en denken. Het denken is een verzamelnaam voor een activiteiten waarvoor we ons hoofd moeten gebruiken, zoals: redeneren, problemen oplossen, herinneren, onthouden, ordenen, organiseren enzovoort. Taal is een cognitieve vaardigheid die kinderen in staat stelt met anderen te communiceren. Omdat kinderen door taal betekenis en inhoud aan woorden en zinnen geven, wordt de taalontwikkeling in verband gebracht met de cognitieve ontwikkeling. Hoe rijker en gevarieerder een taalaanbod voor het kind is, des te gunstiger zal zijn cognitieve ontwikkeling verlopen. Jonge kinderen genieten van verbaal contact en hebben een natuurlijke drang om hun woordenschat te vergroten. Het benoemen en categoriseren van objecten heeft een positieve werking op het onthouden van informatie. Hierdoor krijgen kinderen bovendien greep op de enorme variatie van levende en niet-levende dingen.

Om een klimaat te creëren waarin alle mogelijkheden worden benut om de taal- en cognitieve ontwikkeling te stimuleren, is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker voldoende praat met- en uitlegt aan de kinderen. De pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes praten de hele dag door met de kinderen. Zo benoemt de pedagogisch medewerker haar handelingen, maar legt ook uit wat zij ziet en wat er gaat gebeuren en knoopt gesprekje aan met het kind. Als een kind bijvoorbeeld tijdens een tafelmoment een verhaal vertelt, of een onderwerp ter sprake brengt, zoals de poes van thuis, dan borduurt de pedagogisch medewerker hier op voort. Zij vraagt het kind bijvoorbeeld wat voor kleur de poes is en vervolgens de andere kinderen of zij ook een huisdier hebben en wat voor huisdieren dat dan zijn.

Motorische ontwikkeling

Fysieke groei en neurologische rijping gaan hand in hand met het uitbreiden van vaardigheden op allerlei gebied. De motorische ontwikkeling geeft aanzet tot de mentale ontwikkeling: van grijpen naar begrijpen. De ontwikkeling kan worden onderverdeeld in grove en fijne motoriek. De grove motoriek betreft de balans, voortbeweging en coördinatie van het hele lichaam en de ledematen als geheel. De fijne motoriek betreft voornamelijk de handfunctie.

Om de grove motoriek te stimuleren zijn verschillende mogelijkheden en bieden de pedagogisch medewerkers verschillende bewegingsactiviteiten aan. Zo wordt er minimaal één keer per dag met de kinderen naar buiten gegaan, tenzij de weersomstandigheden dit niet toelaten. Buitenspelen is gezond omdat het de sociaal-emotionele, motorische en zintuiglijke ontwikkeling bevordert. We proberen dagelijks minimaal één keer naar buiten te gaan. Met mooi weer blijven we langer buitenspelen. Buiten is er veel ruimte om te rennen en

springen. Ook de balans wordt buiten geoefend door bijvoorbeeld alleen op een bepaalde tegel te mogen staan. Daarnaast spelen de kinderen verstoppertje en tikkertje (met de pedagogisch medewerkers) en wordt er met de fietsjes en ballen gespeeld. Voor de allerkleinsten is er binnen een fijne grondbox waarin lekker gerold en ontdekt kan worden met behulp van wat speeltjes en een baby-gym. Ook buiten is er ruimte waar de baby's zich veilig kunnen bewegen.

Naast het buitenspelen proberen we elke dag een bewegingsspel voor de kinderen te houden. Hierbij valt te denken aan activiteiten met een bal; ze rennen er achteraan of leren hoe ze hem moeten gooien, rollen, vangen of er tegenaan schoppen. Maar ook dansactiviteiten op muziek of met behulp van een zelf gezongen liedje zoals 'hoofd-schouders-knie-en-teen'.

Om de fijne motoriek te stimuleren worden ook verschillende activiteiten aangeboden door de pedagogisch medewerkers. Zo oefenen kinderen met het zelf smeren van de boterham, maar ook het leren kleuren met een potlood of krijtje, plakken en knippen dragen hieraan bij. Ook het puzzelen stimuleert de fijne motoriek door de stukjes in elkaar te leggen. Natuurlijk oefenen ook de allerkleinsten hun fijne motoriek op allerlei manieren, bijvoorbeeld door zelf met de 'pincetgreep' kleine stukjes brood op te pakken en deze zelf naar de mond te brengen.

Creatieve ontwikkeling

Binnen het creatieve ontwikkelingsgebied ontwikkelt het kind zich op meerdere ontwikkelingsgebieden tegelijk. Het gaat erom dat het kind iets nieuws ziet, ervaart of een nieuwe kans of oplossing ontdekt voor een probleem. Creatief bezig zijn is niet alleen een manier van plezier maken en een manier om te ontdekken, maar ook een manier om emoties kwijt te raken of een plek te geven. Mede daarom speelt creativiteit een belangrijke rol in de ontwikkelingsstimulering van kinderen.

Kinderen kunnen de hele dag creatief bezig zijn. Wij gaan uit van wat het kind wil. Zij hoeven bij ons nooit verplicht een 'plakwerkje' te maken. Wij zullen activiteiten aanbieden en zij kunnen daaraan meedoen als ze daar zin in hebben. Het belangrijkste vinden wij dat kinderen plezier hebben in het uiten en ontwikkelen van hun creativiteit dan dat dergelijke activiteiten niet worden gezien als iets wat moet. We laten het kind vrij in de keuze of het wel of niet mee wilt doen.

Maar ook tijdens de activiteit laat de pedagogisch medewerker het kind veel zelf doen en bepalen en is dus niet al te sturend tijdens een activiteit, natuurlijk kan zij wel een suggestie doen. Het proces van de activiteit staat centraal en niet het uiteindelijke resultaat, we laten goed en fout los. Het kind doet zodoende wat het zelf kan en waar het zelf aan toe is, waardoor zijn zelfredzaamheid zal worden aangesproken.

Zone van de naaste ontwikkeling

Door steeds te kijken naar de zone van de naaste ontwikkeling van de kinderen stimuleer je hen om te blijven ontwikkelen. Om de kinderen vanaf drie jaar uit te dagen gaan we aan de slag met werkbladen die voor hen uitdaging bieden. Denk hierbij aan het herkennen van bijvoorbeeld emoties, tellen en het benoemen en tekenen van vormen. Op deze manier prikkelen we de naaste ontwikkeling van de kinderen.

§ 2.4 het bevorderen van de sociale competentie van kinderen.

Villa Veentjes is een samenleving in het klein waar kinderen kunnen oefenen in het opdoen van sociale vaardigheden. Wij stellen kinderen in de gelegenheid om vanuit het kinderdagverblijf de wereld om hen heen te ontdekken. Dit gaat letterlijk en figuurlijk met vallen en opstaan. Kinderen leren van én door elkaar, voor nu én later. Het kennismaken met andere volwassenen en kinderen, het respecteren van anderen en het opkomen voor eigen belang zijn belangrijke vaardigheden die komen kijken bij het samenzijn en samenleven in een groep en maatschappij.

Op een kinderdagverblijf leren kinderen, nog meer dan thuis, dat ze ook rekening moeten houden met anderen. Ze leren respect te hebben voor elkaar, het materiaal, dat van zichzelf en dat van anderen, maar ook voor planten en dieren. Deze zaken leren ze door alledaagse activiteiten. Bijvoorbeeld door allemaal aan tafel te blijven zitten tot iedereen klaar is met eten en dat we stil zijn als iemand aan tafel iets vertelt. Ook tijdens de gezamenlijke vieringen van feestelijke en/of religieuze gebeurtenissen wordt er een beroep gedaan op de sociale vaardigheden. Maar ook spelenderwijs worden deze vaardigheden geoefend en gestimuleerd door bijvoorbeeld; het samen werken aan iets, het elkaar helpen en samen opruimen. Kinderen zijn elkaars pedagoog. Door dingen samen te doen leren ze dat je sommige dingen moet delen met andere kinderen, dat je dingen om de beurt moet doen, of dat dingen soms helemaal niet kunnen op het moment dat jij het wilt.

Op Villa Veentjes worden kinderen begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en

vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden. Hierbij wordt een beroep gedaan op de vaardigheid van de pedagogisch medewerker om de interacties tussen kinderen onderling waar nodig goed te begeleiden. Het gaat hier niet alleen om het reageren op ongewenst gedrag, maar vooral om de bevordering van positieve interacties tussen kinderen. Pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes merken deze positieve interacties op, geven hiervoor complimenten en scheppen mogelijkheden om meer positieve interacties tussen kinderen te laten ontstaan.

Een goed moment is tijdens het tafelmoment. De pedagogisch medewerker kan de kinderen bijvoorbeeld vragen aan elkaar laten stellen. Maar ook het 'goede morgen- lied' waarin de kinderen om de beurt de naam van hun buurman of buurvrouw zeggen. Ook tijdens het vrije spel wordt er veel 'sociaal' gespeeld met elkaar. Een extra mogelijkheid hierbij is om kinderen in kleine groepjes te verdelen en deze afzonderlijke groepjes een opdracht of taak te geven. Het ene groepje bouwt samen een toren, het andere groepje sorteert de duploblokken op kleur en in het andere hoekje legt met gezamenlijk de treinbaan in elkaar. Aan de hand van deze werkwijze ontstaan geregeld langer durende positieve sociale interacties tussen kinderen onderling. De pedagogisch medewerker kan daar dan weer een extra impuls aan geven door de groepjes na verloop van tijd te laten rouleren of door zelf te participeren in een groepje.

Tijdens conflicten met andere kinderen wordt veel geleerd, een juiste begeleiding is hier belangrijk. Kinderen worden gestimuleerd om conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen. Een "om de beurt regeling" zoeken of een ander compromis; "als jij deze neemt mag ik dan die..." En we leren de kinderen dat je na afloop van een ruzie sorry zegt tegen elkaar.

Voor een kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn van wat wel en niet mag. Grenzen zijn nodig voor de veiligheid, om het welzijn van kinderen te beschermen en om de sociale omgangsvormen gestalte te geven. Kinderen leren hiermee om te gaan door het vriendelijke en consequente optreden van de pedagogisch werkers. Wij houden hierbij natuurlijk rekening met de leeftijd en ontwikkelingsfase van het kind; het geweten is bij jonge kinderen nog in ontwikkeling. Kinderen 'botsen' bijvoorbeeld soms met elkaar, dit is niet omdat zij elkaar niet mogen maar veel eerder een toevalstreffer. Het komt ook voor dat bijvoorbeeld dreumesen al spelend vooral gefixeerd zijn op speelgoed en minder op personen. Zij kunnen dan een enorme toestand maken van een auto waar ze beiden het oog op hebben laten vallen. Een kind kent hele primaire gevoelens en het is de taak van de pedagogisch werkers om deze gevoelens te herkennen en te erkennen. Een pedagogisch werker kan dan een ander speelgoedje in de buurt leggen ter afleiding. Wat je ook ziet is dat een dergelijke botsing zich vanzelf oplost. De twee dreumesen besluiten er bijvoorbeeld mee te stoppen omdat er een ander kindje bij komt kruipen die ook iets moois meeneemt of om iets anders. Hoe dan ook het spelen en het ontdekken staat voor een kind absoluut voorop.

§ 2.5 Socialisatie door overdracht van waarden en normen.

Het eigen maken van normen en waarden maakt onderdeel uit van de morele ontwikkeling. Bij Villa Veentjes worden kinderen gestimuleerd om op een eigen manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

De volgende regels zijn op Villa Veentjes van toepassing:

Organisatorisch:

- er is een vast dagritme, zodat de herkenningmomenten voor de kinderen duidelijk zijn;
- er wordt onder toezicht buiten gespeeld;
- kinderen worden alleen meegegeven aan derden indien de ouders/verzorgers daarvan bericht hebben gegeven.

We stimuleren een kind te leren dat:

- het op zijn/haar beurt moet wachten;
- als je wilt samen spelen moet je samen delen;
- als je met elkaar wilt spelen, je elkaar moet kunnen verdragen;
- het niet 'leuk' is een ander te plagen of pijn te doen;
- je moet leren een klein moment van aandacht te hebben, bijvoorbeeld door naar een kort verhaal of uitleg te luisteren;
- gillen en schreeuwen niet prettig is;
- je niet overal toegang toe hebt (keuken / kantoor);
- je bij elkaar blijft tijdens het wandelen of in de speeltuin;

- je niet uit eigen beweging mag oversteken;
- wat je zelf kan doen, je ook zelf doet;
- opruimen er ook bij hoort;
- je respect kunt hebben voor mensen, dieren en dingen in je omgeving.

We leren kinderen:

- handen te wassen na het buitenspelen, na bezoek aan toilet, na een knutselactiviteit en voor het aan tafel gaan.
- dat alleen aan tafel gegeten en gedronken wordt.
- niet te spelen in de toiletten.

Verschillende culturen

Op Villa Veentjes komen kinderen met allerlei verschillende achtergronden en culturen. De groepen zijn zodoende een mooie afspiegeling van de samenleving, maar ook van de rest van de wereld. Iedere cultuur heeft zijn eigen waarden en normen. Waarden laten zien wat mensen goed of wenselijk vinden, normen zijn de gedragsregels die hierbij horen. Er wordt binnen ons dagverblijf veel aandacht besteed aan begrip voor elkaars waarden en normen. Er wordt rekening gehouden met de eetgewoonten uit de cultuur waar de kinderen vandaan komen. Kinderen die vanuit hun geloof of achtergrond een feest niet willen meemaken worden gerespecteerd. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan het overdragen van waarden en normen van de Nederlandse samenleving waar de kinderen deel van uit maken. Kinderen met verschillende achtergronden leren zich bij ons in groepsverband de cultuur van onze samenleving eigen maken.

Voertaal

Verder spreken wij bij Villa Veentjes als voertaal Nederlands, echter word er wel degelijk rekening gehouden met de moedertaal van ouders/kind mocht dit geen Nederlands zijn. Wij begeleiden de kinderen dan wel in onze voertaal door ze in het Nederlands aan te spreken en eventueel aan te vullen met gebaren waar nodig. Ook het benoemen van wat we zien en doen draagt bij aan het ontwikkelen van de voertaal.

Communicatie naar ouders is van groot belang om een fijne sfeer op de groep te creëren. Ook naar ouders communiceren wij in onze voertaal. Mocht dit voor ouders niet duidelijk zijn kan er gebruik gemaakt worden van een vertaal app.

Voorbeeldfunctie van de groepsleiding

Bij het overdragen van waarden en normen en daarmee de cultuur van de samenleving heeft het gedrag van medewerkers een zeer belangrijke voorbeeldfunctie. Binnen en (buiten) de groep doen zich geregeld situaties voor waarvan op dit gebied veel leermomenten zijn (bijv. pijn en verdrietige situaties, ruzie of een maatschappelijke gebeurtenis). Door de reacties van groepsleiding op dit soort situaties ervaart een kind wat wel en niet goed is. Wij keuren agressief gedrag (zowel verbaal als non-verbaal) af voor kinderen, maar ook voor alle volwassenen waar het kind mee te maken krijgt (groepsleiding en ouders). De medewerkers benaderen het kind op positieve wijze en gaan op positieve manier met het kind om. Het geeft hem/haar zelfvertrouwen en een goed gevoel van eigenwaarde. Door zelf actief te luisteren stimuleren we uw kind te luisteren naar andere kinderen. Onze medewerkers attenderen uw kind erop een ander kind ook de kans te geven iets te vertellen. Daarnaast laten zij uw kind andere kinderen helpen, leren te delen en samen te spelen. Onze medewerkers leren uw kind ook het speelgoed niet van het andere kind af te pakken, maar te vragen en eventueel te ruilen. Daarnaast stimuleren zij uw kind ook om gezamenlijk met de andere kinderen op te ruimen. Indien uw kind alleen wilt spelen, dan wordt dat natuurlijk gerespecteerd. Uw kind wordt door ons geaccepteerd zoals hij/zij is, hij/zij kan haar emotie uiten, echter we respecteren het ook als hij/zij gesloten of verlegen is. Op de groepen liggen de verhoudingen vaak natuurlijk en hiërarchisch. Uw kind leert voorzichtig te zijn met baby's en mag soms meehelpen met de verzorging. Daarnaast letten we erop dat uw kind niet wordt buitengesloten of wordt geplaagd.

Grenzen stellen en belonen

Ieder kind is een individu en alle kinderen zijn verschillend; ze verschillen in temperament, in de ontwikkeling, in het uiten van emoties, etc... Sommige kinderen hebben behoeften aan eigen rituelen en/of knuffels met name als ze zich niet lekker voelen. Er is binnen onze kinderopvang alle ruimte en aandacht voor die verschillen waardoor uw kind zichzelf kan ontplooien.

Het belonen doen onze medewerkers verbaal, door het geven van complimenten aan uw kind of non-verbaal door een glimlach of een knuffel. Bij ongewenst gedrag van uw kind wordt niet uw kind maar het gedrag van uw kind door de medewerker afgekeurd. Uw kind wordt een beperkt aantal keer gewaarschuwd. Is uw kind niet gevoelig voor de waarschuwing of de afspraak en blijft maar doorgaan met ongewenst gedrag, dan wordt uw kind even apart gezet. Omdat hij hierdoor even buiten het groepsgebeuren wordt geplaatst en tot rust wordt

gebracht komt uw kind over het algemeen weer snel tot zichzelf en kan het na een gesprek weer overgaan tot de orde van de dag.

Als er een conflict binnen de groep voordoet kijken onze leidsters of uw kind zelf tot een oplossing kan komen. Lukt dit niet, dan ondersteunen zij om er gezamenlijk uit te komen. Zij waken ervoor dat de kinderen elkaar geen pijn doen. Het onderscheid van wat goed is en wat niet goed is, de gewetensvorming, wordt ontwikkeld door het corrigeren en het belonen. De lichaamstaal van de leidster is belangrijk bij het overbrengen van deze boodschap. Corrigeren kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het kind af te leiden, het negeren van negatief gedrag, het belonen bij positief gedrag. In principe gaat de leidster naar uw kind toe, zodat zij haar stem niet hoeft te verheffen.

Samengevat zijn er de volgende punten te onderscheiden op het gebied van het overdragen van waarden en normen:

- o Pedagogisch medewerkers tonen respect voor de cultuur van ouders en kinderen.
- o Pedagogisch medewerkers proberen zoveel mogelijk rekening te houden met cultuuraspecten binnen de mogelijkheden van de waarden en normen van Villa Veentjes.
- o Pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van hun voorbeeldgedrag naar kinderen toe.
- o Pedagogisch medewerkers dragen het respect voor een ieder uit door het voorleven en verwoorden van o.a. de volgende normen: rekening houden met elkaar, begrip voor elkaars gevoelens, leren van elkaars gedrag, een ander helpen, zorgen voor elkaar, samen verantwoordelijk zijn, ruzie oplossen op een opbouwende manier, leren dat jouw gedrag gevolgen heeft voor een ander, luisteren naar elkaar, samen spelen, samen opruimen.

§ 2.6 De Gordon - Methode

Dr. Thomas Gordon (1918 – 2002) is een Amerikaanse psycholoog. Hij ontwikkelde de Gordon-Methode. De Gordon-Methode gaat uit van gelijkwaardigheid in relaties, zodat iedereen zichzelf kan zijn en zijn verantwoordelijkheid neemt, rekening houdend met de ander. In opvoedingsrelaties betekent dit dat de opvoeder het kind in zijn waarde laat en respectvol benadert.

Hij introduceerde begrippen als "actief luisteren" en de "ik-boodschap". In de jaren '60 publiceerde hij meerdere boeken zoals 'Luisteren naar kinderen' en introduceerde de training *Parent Effectiveness Training*. In 43 landen volgden meer dan een miljoen ouders deze training. In Nederland heet deze training 'Effectief omgaan met kinderen' en deze training is ook al door ruim vijftigduizend mensen gevolgd.

Kernpunten van de Gordon-Methode zijn:

- Bijdragen aan een positief zelfbeeld van het kind.
- Duidelijk zijn over jezelf en opkomen voor eigen behoeften.
- Omgaan met onaanvaardbaar gedrag van het kind.
- Luisteren naar wat het kind eigenlijk bedoelt en meningsverschillen en conflicten hanteren.
- Het kind helpen bij het oplossen van problemen.
- Het kind op een positieve manier beïnvloeden op het gebied van normen en waarden .

De ik-boodschap

Ik-boodschappen vertellen wat de leidster ziet, wat zij ervan vindt en hoe zij zich daarbij voelt. Het kind wordt hierbij niet veroordeeld of afgewezen, want ze geeft geen oordeel over het kind. Zij stelt zich in feite open en kwetsbaar op door duidelijk te zijn in wat zij vindt en uit te leggen waarom.

Een ik-boodschap bestaat uit drie delen (maar kan ook uit twee of zelfs één ervan bestaan):

- 1 beschrijving van het gedrag (zonder veroordeling)
- 2 het effect dat het gedrag op mij heeft (gevolg)
- 3 het gevoel dat ik er bij heb

Bij het geven van ik-boodschappen laat de groepsleid(st)er de verantwoordelijkheid bij het kind. Dat houdt in dat kinderen de ik-boodschap kunnen negeren. Soms kan dat leiden tot conflict. Daarom gebruiken wij bij Villa Veentjes ook het actief luisteren.

Actief luisteren

Actief luisteren, betekent dat wij als medewerkers oog hebben voor wat het kind beweegt en ook bijvoorbeeld de boosheid en verzet van het kind accepteren. We gaan een gesprek met een kind aan met de intentie het in overleg op te lossen, zodat beide partijen gehoord worden. Belangrijk is dat er reële eisen worden gesteld aan een kind en dat we de kinderen verantwoordelijkheden geven, die ze aan kunnen. Zo krijgt het kind de ruimte die bij hem past om zelf problemen op te lossen. Bij conflicten met kinderen onderling proberen we de kinderen het zoveel mogelijk zelf te laten oplossen met respect voor elkaar. Zo wordt het zelfvertrouwen, de

zelfwaardering en de verantwoordelijkheid van het kind gestimuleerd. Wij als groepsleiding, proberen deze interacties tussen kinderen in goede banen te leiden. Hiermee wordt de sociale competentie van de kinderen vergroot.

Een ander belangrijk voordeel van actief luisteren is dat je het kind laat weten, dat je zijn gevoelens begrijpt, of probeert te begrijpen. Veelal komen daardoor de werkelijke problemen naar boven, zodat een oplossing mogelijk wordt. Hierdoor kan het kind ook zijn eigen probleem oplossen. En mocht er geen oplossing gevonden worden dan is er in ieder geval de opluchting dat het kind erover heeft kunnen praten. Deze ervaringen verstevigen de band met het kind.

§ 2.7 Groepsgrootte en samenstelling

Voor het KDV zijn er normen gesteld voor de groepsgrootte en leiding/kind ratio.

Sinds 10 november 2014 is in de rekentool, zoals gepubliceerd op www.1ratio.nl, zichtbaar welke regels er momenteel gelden qua kind- leidster ratio. Hieronder wordt een klein stukje van de rekentool weer gegeven op basis van 1 leidster

Voorbeeld:

Leeftijd kind:	Benodigde beroepskrachten:	Maximaal aantal kinderen:
0 tot 1 jaar	1 beroepskracht	3 kinderen
0 tot 2 jaar en 0 tot 3 jaar	1 beroepskracht	4 kinderen
0 tot 4 jaar	1 beroepskracht	5 kinderen
1 tot 4 jaar	1 beroepskracht	7 kinderen
2 tot 4 jaar	1 beroepskracht	8 kinderen

Daarnaast werken wij met het software systeem Proles. Hierin zit onder andere een planningsprogramma en deze berekend aan de hand van de leeftijd en de samenstelling van de groep hoeveel leidsters er werkzaam moeten zijn volgens leidster – kind ratio.

§ 2.8 Extra opvang

Ouders kunnen via de mail of whats app een verzoek indienen voor extra opvang. Wanneer de leidster - kindratio en de groepssamenstelling (bezetting) dit toelaat is het mogelijk. In ons software systeem Proles wordt deze extra opvang automatisch extra gefactureerd.

Hoofdstuk 3: Medewerkers op de groep

§ 3.1 Groepsleiding / Pedagogisch medewerkers

Het mag duidelijk zijn dat je als groepsleiding verantwoord en professioneel moet kunnen werken om ook kwaliteit te kunnen leveren. Je oefent een beroep uit waarvoor je bent opgeleid en het opvangen van kinderen is een vak waaraan eisen gesteld worden. De pedagogisch medewerkers die de kinderen verzorgt en opvoedt, is in het bezit van een geldig diploma. Als norm hiervoor worden de scholingseisen die gesteld worden in de CAO-BKN, gehanteerd. Tevens heeft de groepsleiding een afschrift van een actuele Verklaring van Goed Gedrag overgedragen. Alle pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes volgen een permanent opleidingsplan, het plan wordt elk jaar opnieuw geëvalueerd en bijgesteld.

De groepsleiding is organiserend en voorwaardenscheppend bezig, zodat het kind zelf kan spelen. Zij houdt overzicht en stimuleert tegelijkertijd de kinderen. Zij observeert en pikt signalen op van het kind. Zij kent de omgeving en het groepsproces en weet waar uitdagingen zijn voor de kinderen.

De leiding geeft het kind ruimte om zich te kunnen ontwikkelen. Zij zorgt voor gezelligheid en creëert een binding tussen de kinderen. Zij zorgt ervoor dat het kind zich veilig en geborgen voelt. Zij staat open voor het bespreken van de ervaringen van kinderen.

De leiding heeft een open en toegankelijk karakter en heeft het kind iets te bieden. Zij heeft specialiteiten ontwikkeld en heeft oog voor het kind. De rol van de leiding is dat zij openstaat voor inspraak en behoefte van de kinderen. Zij overlegt met de grote kinderen en komt samen met hen tot ideeën. De leiding is in staat om leeftijdsgerichte activiteiten aan te bieden.

Wij maken gebruik van vaste invalskrachten. Als er iemand van ons personeel wegens omstandigheden niet aanwezig kan zijn, kunnen wij beroep doen op onze invalskrachten. Voordat wij beroep doen op invalskrachten proberen wij eerst ons eigen personeel in te zetten. Dit zullen wij dan ook kenbaar maken aan de ouders.

De functie van deze invalskrachten is hetzelfde als van onze leidsters. Zij zijn ook allemaal opgeleid tot pedagogisch medewerkster.

§ 3.2 Pedagogisch coach / beleidsmedewerkster

Vanaf 1 januari 2019 is er ook een coach en beleidsmedewerkster aangesteld om de leidsters te kunnen coachen en het vormgeven, evalueren en implementeren van pedagogisch beleid.

Kinderdagverblijf Villa Veentjes heeft gekozen voor het aanstellen van een beleidsmedewerker/coach waarbinnen beide functies worden gecombineerd in één.

Deze beleidsmedewerker/coach is tevens werkzaam op de groep van Villa Veentjes en krijgt zelf coaching van een externe coach.

Voor de berekening van de ureninzet van de coach gaat Villa Veentjes uit van 10 uur per fte beroepskracht op de peildatum van 1 januari, 36 uur per week staat in het cao gelijk aan één fte. Hierbij geldt dat elke pedagogisch medewerker jaarlijks een aantal uur coaching profiteert, dit geldt ook voor vaste invalkrachten.

Voor de berekening van de jaarlijkse ureninzet van de pedagogisch beleidsmedewerker gaat Villa Veentjes uit van 50 uur per kindercentrum. De uren zet Villa Veentjes centraal in.

Hoe en waaraan de pedagogisch coach- en beleidsmedewerker deze uren precies besteedt staat beschreven in het coaching plan. Deze documenten zijn beschikbaar ter inzage in de belangrijke mappen die op beide groepen staan.

De pedagogisch medewerker van Villa Veentjes krijgen door middel van coaching en scholing meer inzicht in hun pedagogisch handelen om eigen kwaliteiten verder te ontwikkelen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van opnames, evaluatie opnames, teamoverleg/intervisie en individueel coaching gesprek.

Binnen onze organisatie vindt op twee manieren coaching plaats:

- Pedagogische coaching
- Team coaching

De pedagogisch medewerkers worden gecoacht op de vier basisdoelen van Marianne Riksen Walraven:

- Het geven van een gevoel van emotionele veiligheid
- Het geven van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie
- Het geven van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie
- Het geven van een kans om zich waarden en normen, de 'cultuur' van een samenleving, eigen te maken

De volledige uitwerking over deze coaching methode, basisdoelen en ureninzet staan uitgebreid uitgewerkt in het coaching plan.

§ 3.3 Stagiaires

KDV Villa Veentjes is een erkend leerbedrijf, gecertificeerd door SBB En staat garant voor leermogelijkheden en deskundige begeleiding en wordt vermeld in het openbare bedrijvenregister.

Deze erkenning is verleend voor de kwalificatie(s):

HBO Pedagogiek, SPH

Sociaal Agogisch Werk:

* Pedagogisch medewerkster niveau 3

* Gespecialiseerd pedagogisch medewerkster niveau 4

* Helpende Welzijn

* Helpende Zorg en Welzijn

VMBO:

* VMBO l.w.t. Zorg & Welzijn

Met betrekking tot stagiaires hanteert Villa Veentjes een stagebeleid. Dit beleid is bestemd voor iedereen die direct of indirect met stagiairs binnen het dagverblijf te maken heeft en ligt op de groepen in een map. In het beleid is duidelijk weergegeven op welke manier wij met stagiairs willen werken, wat wij van ze verwachten en wat hun bevoegdheden zijn. Het stageplan vanuit school geeft richting aan het handelen van de stagiair en zijn

begeleider. Op Villa Veentjes bieden wij plek aan mbo- en hbo-stagiaires. Wat betreft mbo-stagiaires geldt dat hun taken en bevoegdheden per niveau verschillen. Wat betreft hbo- stagiaires geldt dat hun taken en bevoegdheden per studiejaar verschillen. Uiteraard wordt er in alle gevallen rekening gehouden met wat er vanuit de opleidingsinstantie van de stagiair wordt verwacht. Stagiaires werkzaam bij Villa Veentjes zijn in bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). Het uitgebreide werkplan van Villa Veentjes is in te zien op de locatie.

Binnen Villa Veentjes is het mogelijk stagefaciliteiten te bieden voor de volgende opleidingen:

- Helpende Welzijn niveau 2, PW niveau 3, GPW niveau 4
- Sociaal Pedagogische Hulpverlening, Pedagogiek (HBO)
- Tenslotte is het mogelijk dat wij zgn. snuffelstagiaires de kans geven een kortdurende stage van enkele weken voor enkele dagen per week ter oriëntering op de beroepskeuze bij ons te volgen.

Verwachtingen en voorwaarden t.a.v. de stagiair:

- Een juiste houding naar kinderen en ouders.
- De stagiair dient de afspraken en regels binnen Villa Veentjes te respecteren en in acht te nemen.
- Het vormen van de gewenste beroepshouding door eigenschappen te bezitten zoals betrokkenheid, inzet, enthousiasme, behulpzaamheid, loyaliteit, collegialiteit, eerlijkheid, doorzettingsvermogen, initiatief, overleggen en een positief kritische instelling.
- De stagiair heeft verantwoordelijkheidsgevoel en is bereid dit in de praktijk verder te ontwikkelen.
- Tijdens de stage verricht de stagiair activiteiten die functioneel zijn om zijn competenties te behalen.
- Er wordt verwacht van de stagiair dat hij zijn eigen leerproces bewaakt en dat hij bij problemen tijdig zijn werkbegeleider inschakelt.
- De stagiair doet mee aan alle taken binnen het dagverblijf, zowel verzorgende als huishoudelijke taken.
- Na een inwerkperiode moet van een stagiair verwacht kunnen worden dat hij zelf een aantal taken zelfstandig uit kan voeren. Bijvoorbeeld voor een paar kinderen een activiteit bedenken.
- De stagiair verplicht zich middels de stageovereenkomst tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens (ook als de stageperiode beëindigd is)
- De verslagen die de stagiair maakt zijn voor wat betreft personeel, kinderen en ouders van Villa Veentjes anoniem. Er moet altijd eerst toestemming gevraagd worden aan de werkbegeleider of praktijkopleider
- De stagiair is op de hoogte welke positie hij binnen Villa Veentjes in neemt.
- De stagiair meldt zich tijdig ziek/beter bij Villa Veentjes.
- Afspraken nakomen m.b.t. opdrachten, gesprekken op tijd zijn etc.

Motivatie van de stagiair:

- je kent de namen van de kinderen zodat je ze kan roepen en met ze wil praten.
- Niet alle kinderen vinden het prettig om steeds een "vreemd" gezicht te zien. Hiermee moet je leren omgaan en proberen de juiste bejegening naar het individuele kind te vinden.
- Communicatie tussen ouders en leiding is heel belangrijk. Beide ga je voor hetzelfde doel.
- De ouders moeten gelegenheid krijgen om je te leren kennen en weten hoe jij met hun kind omgaat.

Taken die stagiairs niet uit mogen voeren

Wat mag een stagiair niet:

- De telefoon opnemen/bellen naar ouders tijdens de inwerkperiode, na de inwerkperiode eerst onder begeleiding. Telefoongesprekken dienen altijd teruggekoppeld te worden naar een vaste pedagogisch medewerker.
- Alleen openen of sluiten
- Alleen op de groep staan
- Alleen buiten spelen met de kinderen
- Medicijnen toedienen

Binnen de mbo-stages wordt onderscheid gemaakt tussen twee stagemogelijkheden:

1. Beroeps Opleidende Leerweg

De BOL studenten gaan naar school en moeten daarnaast een aantal uren per schooljaar stagelopen, zij staan boventallig op de groep, dus naast 2 gediplomeerde pedagogisch medewerkers. Zij mogen alleen buiten hun stagedagen incidenteel als (betaald) pedagogisch medewerker worden ingezet vanaf het 1e en 2e leerjaar van 0 tot 100 %. In het 3e leerjaar is dit 100 %. In dit leerjaar kan de BOL

student als 2e op de groep worden ingezet naast een gediplomeerde pedagogisch medewerker. De inzetbaarheid wordt bepaald aan de hand van de competenties. Er zijn 7 competenties die de medewerker in opleiding moet ontwikkelen. Iedere competentie heeft 3 onderdelen. De werkgever bepaalt voor welk percentage de BOL-er incidenteel kan worden ingezet in fase 1 en 2 op basis van de informatie van de opleidingsbegeleider van school en de praktijkbegeleider. In de 3e fase is de BOL stagiaire automatisch 100 % formatief inzetbaar.

2. Beroeps Begeleidende Leerweg

BBL-stagiaires zijn pedagogisch medewerkers in opleiding. Zij worden opgeleid tot zelfstandige competente medewerkers. Afhankelijk van de vorderingen c.q. competenties van de stagiaire en de omgevingsfactoren worden zij geleidelijk aan ingezet als 2e of 3e kracht in een groep.

Globaal kan daarbij het volgende opbouwsysteem gehanteerd worden: In het eerste opleidingsjaar 0-50% In het tweede opleidingsjaar 50-100% In het derde opleidingsjaar 100% Als de opleiding een maatwerktraject is dan zal de inzet van 0 tot 100% evenredig verdeeld zijn aan de lengte van de opleiding:

De BBL'er valt onder de CAO-kinderopvang. Het daarin bepaalde is dus van toepassing. Op grond van de Regeling Wet kinderopvang geldt dat maximaal een deel, op dit moment een derde (33 procent), van het totaal minimaal aantal op een locatie in te zetten beroepskrachten mag bestaan uit pedagogisch medewerkers in ontwikkeling, student-werknemers en stagiairs.

Vaststellen van formatieve inzetbaarheid

De werkgever stelt de formatieve inzetbaarheid in fase 1 en fase 2 vast op basis van informatie van opleidings- en praktijkbegeleider. Deze stagiaires staan onder directe verantwoording van de directeur.

Stageovereenkomst

In beide gevallen wordt er een overeenkomst opgesteld op basis van de stageovereenkomst van de school. Deze wordt door de stagiaire ondertekend. Hiermee verbindt de stagiaire zich aan het pedagogisch beleid en tevens aan de visie van het kinderdagverblijf ten opzichte van stagiaires.

Stagevergoeding

BOL-opleiding: Op basis van het aantal dagen per week wordt er een stagevergoeding gegeven volgens de richtlijnen van de CAO Kinderopvang.

BBL-opleiding: Het salaris wordt vastgesteld volgens de CAO Kinderopvang naar opleidingsfase.

Villa Veentjes streeft ernaar om:

- Minimaal 1 keer per 14 dagen met de stagiaire een begeleidingsgesprek te voeren waarin het functioneren van de stagiaire centraal staat.
- Met de student de uitgevoerde activiteiten en de opdrachten van de opleiding te bespreken en voorzien van paraaf.
- Dat de praktijkopleider de student helpt inzicht te krijgen in doelstelling, werkwijze en organisatie van de instelling.
- Het afstemmen van de activiteiten op de exameneisen.
- Het melden van langdurig verzuim.

Hoofdstuk 4: Vertaling naar de praktijk

§ 4.1 Handelen vanuit de visie

Vanuit de visie handelen in de dagelijkse praktijk en wordt er veel gevraagd van de houding van de leidster. Het vraagt de bereidheid om het kind –telkens weer- open tegemoet te treden. Dat betekent overigens niet dat er geen grenzen nodig zijn. Juist het aanbieden van specifieke activiteiten en het afleiden of ombuigen van minder gewenst gedrag nodigen het kind uit tot een vrije en unieke ontwikkelingsweg.

Vertrouwde thema's en handelingen uit de belevingswereld van het kind geven aanleiding tot het nabootsen van allerlei bezigheden. Het vegen van de vloer, het bouwen van een huis, is voor een kind vanuit zijn fantasie na te bootsen met een minimum aan speelgoed. Huishoudelijke activiteiten zijn zinvolle en eenvoudige activiteiten voor het jonge kind om na te bootsen. Zij worden bewust goed voorgedaan door de leidsters. Ook onze houding

en de inrichting van de ruimte zijn belangrijk. Zij dragen bij, samen met de aard en kwaliteit van de activiteiten, tot zich geborgen voelen. De belangrijkste aspecten in de ontwikkeling van jonge kinderen –beweging, schepping en nabootsing- worden hierdoor ondersteund en gevormd.

§ 4.2 Het brengen en halen van uw kind

Villa Veentjes is geopend van 07.30 tot 18.00 uur. Het brengen van uw kind(eren) kan tussen 07.30 en 9.30 uur. En het ophalen van u kind(eren) kan tussen 16.00 en 18.00 uur.

Wanneer iemand anders uw kind(eren) komt ophalen, geef dan de naam van de persoon of een foto van de persoon en het tijdstip aan de groepsleiding door. De groepsleiding laat uw kind anders niet met derden meegaan.

Villa Veentjes werkt ook met het gele kaartstelsel. Dat houdt in dat wanneer u te laat u kind(eren) komt ophalen u een gele kaart krijgt. Drie keer een gele kaart is een rode kaart en dat betekent dat de ouder kan kiezen tussen de volgende twee opties.

Ten eerste: de eerstvolgende dag dat u normaal gesproken uw kind(eren) naar Villa Veentjes zou brengen komt te vervallen. U moet voor die dag dan zelf oppas regelen. Deze dag wordt niet gecompenseerd.

Ten tweede kan de ouder ervoor kiezen om zijn kind(eren) wel de eerstvolgende keer naar Villa Veentjes te brengen en wordt deze dag extra gefactureerd.

Een gele kaart is een jaar geldig, daarna vervalt de kaart.

§ 4.3 Invloed van groepsopvang

Met de invloed van groepsopvang bedoelen wij de invloed van de groep op het individuele kind en omgekeerd. Tevens willen we aandacht besteden aan de invloed van de leidster op de groep en het kind.

Sfeer is bepalend voor het groepsgebeuren en wordt mede bepaald door reacties op elkaar. Zo kun je dit ook omdraaien en zeggen dat het groepsgebeuren bepalend is voor de sfeer. De groep en de sfeer zijn dus in een constante wisselwerking met elkaar.

Een kind alleen of een kind in een groep kan veel verschil uitmaken. Al heel jong zien wij kinderen naar elkaar kijken en pogingen doen de ander te imiteren. Om dit met een voorbeeld duidelijk te maken: twee baby's (10 en 11 maanden) zitten op de grond, één van hen slaat met een blokje op de grond en prompt pakt het tweede kind een blokje en doet hetzelfde. Maar ook op nog jongere leeftijd is er al duidelijk sprake van elkaar zien en contact maken door middel van lachen en spartelen met armpjes en beentjes. Het omgekeerde komt ook voor: één kind begint hartverscheurend te huilen en de rest gaat meedoen. Grotere kinderen ontfermen zich liefdevol over de kleintjes en helpen soms met brood eten. Voorzichtig durven wij te concluderen dat sommige ontwikkelingen sneller verlopen door het samen zijn en het bezig zijn in een groep. Bijvoorbeeld de sociale ontwikkeling. Dit houdt natuurlijk niet in dat het "beter" is dan wanneer een kind geen opvang bezoekt. Immers ieder kind heeft het recht zich op zijn eigen tempo te ontwikkelen en op zijn eigen manier. We stellen alleen dat een kind meer gelegenheid heeft om dingen na te doen van andere kinderen. Maar ook het tegenovergestelde zal voorkomen, een stil verlegen kind zal zich in eerste instantie misschien helemaal niet zo gelukkig voelen in al die drukte en langzaam onder begeleiding zijn plekje in de groep moeten vinden. Een erg druk kind kan soms voor veel onrust zorgen die de hele groep beïnvloedt. Rustpunten in de vorm van even samen tekenen, kleien, een boekje lezen kunnen dan nodig zijn. Een andere keer kan je er voor kiezen de groep buiten te laten uitrazen of binnen vrij te laten spelen, vooral met peuters die toch even hun energie kwijt willen. Emotioneel gedrag kan ook aanstekelijk werken, we noemen bijvoorbeeld het meehuilgedrag dat je voornamelijk bij baby's ziet. Maar ook oudere kinderen kunnen, vooral als ze de emotie van de ander nog niet kunnen begrijpen zich laten mee voeren door bijvoorbeeld angst of verdriet. Gelukkig geldt ook hier het omgekeerde: vrolijkheid werkt aanstekelijk.

§ 4.4 Wennen op het kinderdagverblijf

Het wennen verloopt bij het ene kind makkelijker dan bij het andere. Ook bij de ouders speelt het proces van loslaten een rol. Er is een nieuwe omgeving en nieuwe mensen om je heen. Daarom is het belangrijk dat je de gelegenheid krijgt om te wennen aan de nieuwe situatie. Vooral bij jonge kinderen is wennen in een nieuwe situatie erg belangrijk. Het vormt een basis voor vertrouwen en de mogelijkheid om te kunnen ontwikkelen.

Met dit in het achterhoofd willen wij een structuur aanbieden. Dit willen we doen door een wenschema te hanteren. Dit schema is niet altijd bindend. Is er meer tijd nodig, of gaat het wennen sneller, dan wijken we van het schema af. Het schema wordt als volgt beschreven:

Voordat een kind geplaatst wordt, vind er een intake gesprek plaats op Villa Veentjes. Hier kunnen alle vragen en formulieren beantwoordt en ingevuld worden. We stellen de ouders op de hoogte van onze belangrijke map met alle informatie en protocollen. Deze map is ook altijd terug te vinden op beide groepen. Tijdens het intakegesprek zal het kind gelijk op de groep komen wennen voor twee uur. De tweede keer komt het kind 4 uur wennen.

§ 4.5 Veilig slapen

Bij kinderen kan in zeker de eerste twee levensjaren wiegendood optreden.

Villa Veentjes heeft preventieve maatregelen genomen om deze kans te verkleinen.

De belangrijkste maatregelen zijn;

- kinderen tot 2 jaar worden op hun rug gelegd om te slapen. Indien ouders hiervan willen afwijken, dienen zij een verklaring te ondertekenen. Hierbij hebben ze kennis opgedaan van ons te handelen protocol
- zorgen voor veiligheid in bed. Kinderen wordt niet gefixeerd in bed en in bed ligt geen los bed materiaal
- kinderen worden niet te warm te slapen gelegd
- voldoende toezicht houden
- kinderen worden niet ingebakerd, tenzij ouders een advies van de arts hiervoor hebben gekregen. Ook dan moeten ouders een verklaring ondertekenen
- er wordt niet gerookt binnen het kindercentrum
- voor uitgebreidere informatie kunt u het veiligheid en gezondheid beleid opvragen.

§ 4.6 Veiligheid

Kinderdagverblijf Villa Veentjes voldoet aan de regels zoals deze gesteld zijn in de Wet Kinderopvang en aanverwante regelgeving, ook de GGD en brandweer stellen bepaalde eisen.

Alle medewerkers hebben een verklaring omtrent goed gedrag. Dit voor de veiligheid voor de kinderen en de omgang met kinderen. Dagelijks worden alle ruimtes en materialen gecontroleerd op veiligheid. Als leidster moet je alert zijn en de veiligheid hoog in acht nemen.

Bij de inrichting van de ruimtes hebben we rekening gehouden met de veiligheid. De stopcontacten zijn in de wand beveiligd of hangen hoog zodat de kinderen er niet bij kunnen. De spullen die de kinderen gebruiken staan juist laag zodat ze er makkelijk bij kunnen en niet op onveilige wijze hun spullen hoeven te pakken. Er staan geen spullen die onverwacht kunnen omvallen en de elektriciteitsdraden zijn allemaal netjes afgewerkt zodat de kinderen niet in aanraking kunnen komen met elektriciteit en niet over de draden kunnen vallen. De speeltoestellen buiten voldoen aan de veiligheidseisen waardoor kinderen zich geen pijn kunnen doen aan scherpe randen of punten.

Met veiligheid kan je ook denken aan veilig voelen. Een veilige omgeving is dan ook een van de belangrijkste dingen die wij een kind willen bieden. Deze veilige omgeving bestaat uit een constante omgeving: vaste leidsters op vaste dagen, de groep, de dagindeling, herkenbaarheid als voorwaarde voor veiligheid. Aan de andere kant komen er ook invalkrachten op het moment dat een collega ziek is, of een dag vrij heeft. Maar dit zijn wisselingen naast de gezichten van de vaste leidsters. Naast deze veilige omgeving is er een veilige sfeer op de groep nodig. Vooral in het begin hebben de meeste kinderen tijd nodig om te wennen, aan elkaar, aan de geluiden en geuren, aan de leidsters, aan de ruimte, aan het dagritme enz.

Tevens heeft Villa Veentjes een beleid veiligheid en gezondheid hierin staan de kleine en grote risico's beschreven binnen Villa veentjes en hoe hier mee om te gaan door de kinderen en leiding.

§ 4.7 Bedrijfshulpverlening

Bij Villa Veentjes is er altijd iemand aan het werk in bezit van BHV (bedrijfshulpverlening). Uit de wetgeving waaronder de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo- wet) blijkt dat de werkgevers moeten zorgen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden voor hun werknemers en derden: de zogeheten zorgplicht. Zij zijn onder andere verplicht te regelen dat als er gewerkt wordt, altijd bedrijfshulpverlening aanwezig is.

BHV maakt deel uit van het werk. De BHV'er is een leidster die gewoon aan het werk is, totdat zij een oproep krijgt omdat er een incident is. Dan verleent de BHV hulp aan alle personen in het bedrijf en niet alleen aan werknemers. De BHV'ers dienen ten minste bijstand te verlenen op het gebied van:

- eerste hulp bij ongevallen
- het beperken en bestrijden van brand
- het in een noodsituatie alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere personen in het bedrijf of de inrichting

- het alarmeren van en samenwerken met professionele hulpverleningsorganisaties

§ 4.8 Hygiëne

Voor kleine kinderen die nog niet veel weerstand hebben opgebouwd, is een schone omgeving van groot belang. Omdat kleine kinderen van alles in hun mond kunnen stoppen, is het van belang dat het kinderdagverblijf schoon en volgens de laatste eisen geventileerd is. Maar bovenal staat de persoonlijke hygiëne van de kinderen en hun leidsters centraal. Hiervoor hebben we strikte regels.

Toezicht op veiligheid en hygiëne

Kinderdagverblijf Villa Veentjes voldoet aan de regels zoals deze gesteld zijn in de Wet Kinderopvang en aanverwante regelgeving. Gemeente, GGD en brandweer oefenen samen met de arbeidsinspectie een toezichthoudende en controlerende functie.

Als gevolg van wet- en regelgeving wordt het handelen met betrekking tot veiligheid hygiëne, ventilatie, ziekte en calamiteiten uitgewerkt in protocollen. Protocollen horen niet alleen op schrift te staan, het is belangrijk regelmatig stil te staan bij de wijze van handelen in geval van een calamiteit, brand of ongeval. Verder is het van belang dat iedereen weet waar de protocollen liggen, wat er in staat en hoe deze in de praktijk uitgevoerd moeten worden. Zodoende kunnen ze geëvalueerd en eventueel bijgesteld worden.

§ 4.9 KIJK en themagericht werken

Op Villa Veentjes werken we met het observatie- en registratie instrument KIJK. KIJK is een praktisch hulpmiddel voor onze leidsters om de ontwikkeling van de kinderen gericht te observeren en te ondersteunen.

Door te werken met deze observatie methode kunnen we op een systematische wijze informatie verzamelen en goed zien hoe de ontwikkeling van het kind verloopt en activiteiten aanbieden afgestemd op de ontwikkeling van het kind en kunnen de leidsters het aanbod van activiteiten afstemmen op de unieke behoefte en belangstelling van het kind. Met behulp van KIJK brengen we in beeld wat het kind al kan en weet en welke volgende stap in zijn ontwikkeling mogelijk is. Werken met KIJK is denken in kansen en mogelijkheden van het kind. Daarnaast brengt KIJK ons ieder kwartaal op de hoogte met nieuwe ontwikkelingen/veranderingen met betrekking tot het observatiemethode. Dit doen zij per mail. De kennis en vaardigheden van de leidsters zijn van invloed op het welbevinden van het kind. Door gericht te werken aan de ontwikkeling van emotionele, sociale, motorische en cognitieve vaardigheden, kan het kind deze later gebruiken voor sociale relaties en voor een goede start op de basisschool. Basisschool 'De Bogerd' te Rossum werkt ook met deze observatie techniek. Er is dus een duidelijke doorgaande lijn naar de basisschool te zien.

De kinderen hebben allemaal een eigen observatienaam binnen het account van KIJK bij de pedagogisch medewerkers van Villa Veentjes. Wij observeren het kind twee keer in het jaar. Daardoor wordt er duidelijk zichtbaar of een kind zich in een bepaalde periode goed ontwikkeld of dat de ontwikkeling stagneert. Daarnaast wordt er wekelijks een kort stukje genoteerd over de ontwikkeling van het kind. Deze wekelijkse observaties worden genoteerd in een logboek om zo een zo volledig mogelijk verslag te maken. De reden hiervoor is dat wij niet afhankelijk willen zijn van twee observatie momenten per jaar over het welbevinden van het kind. Tevens overleggen we op de werkvloer regelmatig met elkaar over de observaties. De uitslagen van de observaties van de kind(eren) liggen ten alle tijden ter inzage voor de ouders en deze worden na iedere observatiemoment ook besproken met de ouders. Mochten ouders een tussentijds gesprek wensen, is dit natuurlijk altijd mogelijk. Als een kind Villa Veentjes verlaat, vindt er een eindgesprek plaats. Als ouders toestemming verlenen, worden deze eindverslagen ook gegeven aan school en eventueel BSO. Dit noemen wij een 'warme overdracht'.

Alle leidsters hebben de training gevolgd om KIJK in de praktijk te kunnen gebruiken. Aan het einde van deze cursus heeft iedereen zijn certificaat behaald. Deze verdiepingstraining bestaat uit 5 dagdelen waarin de volgende modules zijn behandeld;

1. module Observeren
2. module Sociale emotionele ontwikkeling
3. module Taal
4. module Sensomotorische ontwikkeling
5. module Ouderbetrokkenheid

Maandthema's

Er wordt gewerkt met maandthema's, zoals thema 'lente' en thema 'circus'. Tijdens het werken aan de thema's wordt er aan verschillende ontwikkelingsgebieden gewerkt. De volgende leer- en ontwikkelingsgebieden komen maandelijks aan bod: tellen, kleuren oefenen, fijne en grove motoriek, liedjes passend bij het thema, voorlezen en het oefenen van letters. Tevens wordt er gelet op de sociaal emotionele ontwikkeling. Deze manier van werken sluit volledig aan op KIJK. Opvallend en zorgwekkend gedrag (zie pagina 23) wordt op deze manier sneller gesignaleerd.

Hoofdstuk 5: Contacten en activiteiten

§ 5.1 Contact met ouders

Het contact met ouders vinden wij erg belangrijk. Dit voor een goede samenwerking met ouders en het vertrouwen in elkaar. De ouders laten wel hun kind achter op Villa Veentjes en dan is het belangrijk dat er een goed vertrouwen is in de leidsters. Het contact met ouders vindt vooral plaats tijdens de breng- en haalmomenten. Er is dan even een moment voor een mondelinge overdracht, hoe is de dag verlopen, waren er nog bijzonderheden etc. Ook werken wij bij Villa Veentjes met de heen en weer schriftjes. Dit is een schriftje van het kind waarin door ons een stukje wordt geschreven over de dag en ook vragen kunnen we erin kwijt. Ouders kunnen er natuurlijk ook wat inschrijven bijvoorbeeld over hoe het weekend verlopen is en of er bijzonderheden zijn. Verder kunnen ouders altijd bellen hoe het gaat met hun kind tijdens het verblijf op Villa Veentjes.

Daarnaast informeren wij u ook via onze nieuwsbrief, hierin vind je punten vanuit het management, de oudercommissie, groepsleiding en andere belangrijke mededelingen. De nieuwsbrief is te vinden op onze website en deze wordt ook naar u toe gemaild.

Op onze website vind je niet alleen onze nieuwsbrieven. Maar ook informatie over de leidsters en stagiaires. Er staan veel foto's op die op het kinderdagverblijf gemaakt zijn. Hierdoor krijgt u een indruk van de sfeer en de activiteiten die wij aanbieden.

§ 5.2 Oudercommissie

Binnen Villa Veentjes is onze oudercommissie zeer actief. Deze commissie bestaat uit maximaal zes ouders. De oudercommissie heeft een adviserende functie en fungeert als een klankbord om beleid te toetsen. Een voorbeeld hiervan is dat de kwaliteitseisen per 1 juli 2023 zijn aangepast. Deze aanpassingen gingen over de drie-uursregeling en het vaste gezichtencriterium. Daarnaast ondersteunt de oudercommissie Villa Veentjes bij het organiseren van activiteiten en zodoende de betrokkenheid van ouders te vergroten.

Alle ouders kunnen met vragen of suggesties over opvang of activiteiten bij de commissieleden terecht. Tijdens het intake gesprek worden de ouders op de hoogte gesteld van de oudercommissie en krijgen zij een kennismakingsformulier van de oudercommissie.

De oudercommissie is ook te vinden op onze website. Hier vind je o.a. foto's van de leden van de oudercommissie en foto's van activiteiten die georganiseerd zijn. Na elke oudercommissie vergadering schrijft de oudercommissie een stukje in de nieuwsbrief van Villa Veentjes.

§ 5.3 Activiteiten (en het verlaten van de groep)

Bij Villa Veentjes zien we activiteiten als een ruim begrip. Niet alleen knutselen is een activiteit, maar ook liedjes zingen of buiten spelen, wandelen zijn activiteiten. Je bent er immers actief bij betrokken. We ondernemen activiteiten voor de kinderen en we vinden het belangrijk dat het kind plezier heeft in het uitvoeren van de activiteit. Als we buiten spelen of wandelen dan verlaten een aantal kinderen de groep. Er blijft altijd minimaal een leidster op de groep.

Daarnaast wordt er elke maand aandacht besteed aan een thema en hierin worden ook de feestdagen, uitstapjes ect meegenomen. Dit zijn momenten dat de kinderen van Villa Veentjes de groep verlaten. Wij vragen hiervoor schriftelijk toestemming van de ouders. Dit gebeurt tijdens het intake gesprek wat ouders ondertekenen en bij aanvang van een activiteit buiten het terrein.

Ook wordt er een keer per jaar door de oudercommissie een activiteit georganiseerd voor alle ouders van de kinderen op Villa Veentjes en de leiding van Villa veentjes bijv.: meet the parents BBQ, zomerfeest, sinterklaasfeest etc. Deze activiteiten kunnen op Villa Veentjes plaatsvinden of op locatie.

Hoofdstuk 6: Ingrijpende gebeurtenissen rondom een kind

§ 6.1 Opvallend en zorgwekkend gedrag

Daar verstaan we onder gedrag dat in de groep opvalt. Dat kan van alles betekenen, van druk tot teruggetrokken gedrag. Een kind dat in de koppigheidsfase zit, kan opvallend gedrag vertonen, zonder dat er sprake is van gedrag waar je, je zorgen om zou moeten maken. Het omgaan met opvallend gedrag is niet altijd gemakkelijk. We proberen daarom voor ieder kind een aanpak te bedenken die zowel voor het kind als de leidster werkt. Opvallend gedrag heeft meestal een grote invloed op de groep vooral als het als gevolg heeft dat de leidster veel tijd moet investeren in het kind. Dit kan ten koste gaan van de andere kinderen en sfeer op de groep. Een ander voorbeeld is dat een extreem druk kind andere kinderen kan beïnvloeden en meentrekken in zijn gedrag.

De communicatie met ouders vinden wij erg belangrijk. We hebben immers met hun kind te maken en zien het kind in een andere omgeving en situatie dan ouders. Bij het brengen en halen van het kind knopen we altijd even een gesprekje aan over hoe het die dag is verlopen. Gaat het iets minder hoort de ouder het meteen, maar het is ook belangrijk om te weten hoe het thuis gaat met een kind, of het kind hetzelfde gedrag vertoont als op Villa Veentjes en hoe ouders daar mee omgaan. Zo kunnen we bekijken of we ons handelen op elkaar af kunnen stemmen, wat duidelijkheid biedt voor het kind. Als ouders zich zorgen maken en aan de leidsters vraagt hoe het gaat op de groep dan kunnen we extra oplettend zijn en onze beleving delen. Soms weten ouders niet dat kinderen door bepaalde fases gaan met het bijbehorende gedrag. Als de leidsters dit uitleggen kan dat al een stuk ongerustheid wegnemen.

Sommige kinderen maken een normale ontwikkelingsfase in een heftige mate door. Als dit zo is besteden we er extra aandacht aan. Het maken van vaste afspraken met de leidsters over de aanpak van het kind kan handig zijn, zodat we een lijn kunnen trekken en handhaven.

We willen voorzichtig zijn in het plakken van etiketten, eigenlijk willen we helemaal geen etiketten plakken. Want als je een kind bestempeld als druk is het moeilijk te ontdekken wanneer het kind druk is. En wat de één druk vindt, vindt de ander heel normaal. Hoe je gedrag beoordeeld hangt af van het moment waarop je observeert en ook van de persoon die observeert. We willen erachter komen wanneer een kind bepaald gedrag vertoont en we proberen te begrijpen waarom hij zich zo gedraagt. Het is ontzettend belangrijk om de positieve dingen te zien en te benoemen naar het kind en niet te vaak negatieve aandacht te geven. Daarnaast is het erg belangrijk om een scheiding te maken tussen wie het kind is, en hoe het zich gedraagt. Kinderen kunnen zich overschreeuwen, maar ondertussen kunnen ze bijvoorbeeld heel onzeker zijn. Een kind moet niet het gevoel krijgen dat het vervelend is, maar het kan wel zo zijn dat het zich vervelend gedraagt. De manier van benoemen van het gedrag heeft invloed op het gevoel van eigen waarde van het kind. We willen de kinderen zo accepteren als ze zijn, dus ook als ze zich af en toe overschreeuwen. We accepteren het kind, maar niet zijn gedrag. We stellen dan duidelijk grenzen aan wat kan en mag, zonder het kind zelf af te wijzen. We willen de kinderen helpen om manieren van gedrag te ontwikkelen die hen kunnen helpen om plezieriger met andere mensen en ook met zichzelf om te gaan. Een manier die kan helpen bij jongere kinderen is afleiden door activiteiten aan te bieden die het kind alleen of samen met één van ons kan doen. Een kind dat heel druk is, kan bijvoorbeeld rustig worden door aan tafel te kleuren of samen met één van ons af te wassen. Wij hebben ervaren dat één op één contact een zeer gunstig effect op het kind heeft.

Een kind dat de koppigheidsfase sterk doormaakt, heeft behoefte aan grenzen. Het kind ontdekt dat hij invloed kan uitoefenen op zijn omgeving. Dit is heel belangrijk voor de ontwikkeling van zijn zelfstandigheid en eigen wil. We hebben bij Villa Veentjes niet veel regels. De regels zijn beperkt tot die regels die nodig zijn voor de veiligheid van de kinderen en regels die nodig zijn om een groep te kunnen draaien. Er zijn altijd regels waar een kind zich aan zal moeten houden. We proberen als leidsters de grenzen van wat wel en niet duidelijk aan te geven. Als een kind toch zijn eigen zin wil “doordrammen”, zullen we vasthoudend moeten zijn. We proberen het kind hierbij niet te chanteren (Als je niet ophoudt, mag je straks niet naar buiten.), maar we willen het kind wel laten merken dat hij eenvoudig zijn eigen zin niet door kan drijven. Kinderen hebben immers niet altijd het overzicht over alle consequenties van gedrag. Soms merk je dat het kind een strijd wil gaan voeren. We proberen het zo te brengen dat het kind de strijd niet aan kan gaan. Je leidt het kind af van de strijd die hij wil gaan voeren, maar je geeft hem toch de ruimte om iets te bepalen en dat is waar het kind sterk behoefte aan heeft. Je biedt als het ware een alternatieve keuze aan, terwijl je de strijd die het kind wil voeren negeert. Dit wil overigens niet altijd zeggen dat dit altijd werkt.

Zorgwekkend gedrag

Het kan voorkomen dat we een vermoeden hebben dat er met een kind toch meer aan de hand is. Dit zijn de situaties waarbij we ons echt zorgen gaan maken over de ontwikkeling van een kind. Bijvoorbeeld: Een kind van twee reageert nauwelijks op de dingen die er om hem een gebeuren. Een kind van drie loopt nog niet. Dit zijn extreme situaties en deze zijn, echt anders dan de situaties uit de voorgaande alinea. Als collega's checken we eerst bij elkaar of we de zorg om het kind delen. Als dit het geval is, zullen we dit bespreekbaar maken met de ouders / verzorgers. We kunnen hiervoor een aparte afspraak maken om het rustig te kunnen bespreken. Samen kunnen we kijken of het nodig is om verdere stappen te ondernemen en wat die zouden moeten zijn. Met toestemming van de ouders / verzorgers kunnen we bijvoorbeeld besluiten het kind een poosje gericht te observeren met onze observatiemethode KIIK om er achter te komen wat het probleem precies is en wanneer het zich voordoet. Vervolgens kunnen we overleggen met ouders / verzorgers of het nodig is om deskundig advies in te winnen bij een externe deskundige. Als kinderdagverblijf hebben we niet de kennis en deskundigheid in huis om diagnoses te stellen of te behandelen. Wij hebben vooral kennis over hoe een "normale" ontwikkeling van kinderen verloopt. Daarom zullen wij altijd voorzichtig zijn met het beoordelen van het gedrag van een kind. Wij hebben een signalerende en een adviserende taak die wij natuurlijk heel serieus nemen. Tijdens teamvergaderingen bespreken wij opvallend gedrag of andere bijzonderheden. We zijn betrokken bij de kinderen die bij ons komen en willen samen met de ouders / verzorgers kijken naar wat het beste is voor het kind. Wij hebben goede contacten met osteopaat/fysiotherapeut, logopedie, huisarts, school en psychotherapeut met een praktijk in rouw en verlieskunde e.d. Tevens hebben wij ook een eigen ontwikkelingspedagoog op Villa Veentjes, dit is Ellen Verboven. Hier kunnen wij u altijd naar doorverwijzen.

§ 6.2 Omgaan met rouwverwerking

Het overlijden van een persoon in de directe omgeving is ook voor jonge kinderen heel ingrijpend. Het is het belangrijk dat de leiding op de hoogte is zodat zij zo goed mogelijk kunnen reageren.

De wens van de ouders wordt meegenomen in de omgaan met hun kind(eren). Troosten, geborgenheid, warmte en troost bieden zijn wezenlijk handelingen waarmee we kinderen helpen om hun rouw en verdriet te verwerken. Het is belangrijk om eerlijke informatie te geven die aansluit bij de ontwikkelingsfase van het kind. Ook is het belangrijk om er niet over te zwijgen. Wij hebben ook boeken over rouwverwerking die wij samen met het kind kunnen lezen. Deze verschillende boeken zijn afgestemd op de leeftijd en de ontwikkeling van het kind. Door de jaren heen hebben we gemerkt dat de peuters ook nog graag iets knutselen voor de overledenen en nabestaande. Uiteraard is ook de mogelijkheid voor.

§ 6.3 Protocol kindermishandeling

Onder kindermishandeling verstaan wij: Elke vorm van voor het kind bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen met wie het kind in een afhankelijkheidsrelatie staat, actief of passief, opdringen. Waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan het kind in de vorm van fysiek letsel en/of psychische stoornis.

Uitgangspunten:

- De belangen van het kind staan centraal.
- Zorg als kindercentrum dat u zich aansluit bij een vertrouwenscommissie of noteer in ieder geval het nummer van een vertrouwensarts in de buurt.
- De privacy van zowel kinderen als ouders wordt door de houders en leiding van een kindercentrum gerespecteerd.
- Bij het handelen in een dergelijke situatie wordt zorgvuldig omgegaan met de persoonlijke gegevens van de ouders/verzorgers van deze kinderen.

Wat kun je doen als je denkt dat een kind mishandeld wordt:

- Wanneer je vermoedt dat er sprake is van mishandeling in welke vorm dan ook, bespreek dit met de houders van het KDV.
- Indien de medewerker aanwijzingen heeft dat de houder zelf een geweld- of zedendelict begaat (of heeft begaan) en een kind hiervan het slachtoffer is, dan is de medewerker verplicht tot het doen van aangifte bij de politie.

Hij/zij kan hierover in overleg treden met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur kan de medewerker begeleiden bij het doen van aangifte.

- Mocht je er alleen voor staan, neem dan contact op met de organisatie van 'Veilig Thuis'.
- Ook kun je met 'Veilig Thuis' contact opnemen voor het inwinnen van advies of het doen van een melding.
- Dit bureau kan advies geven en helpt hoe nu verder te handelen. Ze zullen helpen uitzoeken of er daadwerkelijk sprake is van kindermishandeling. Dit gebeurt door bij personen en instanties die met het gezin te maken hebben op vertrouwelijke wijze informatie in te winnen.
- Ook kun je bij gebrek aan informatie de GGD bellen die je de

desbetreffende telefoonnummers kunnen geven van meldpunten in de regio.

Het meldpunt garandeert vertrouwelijk om te gaan met de verstrekte gegevens; als de melder dat wenst kan hij/zij anoniem blijven voor de ouders/verzorgers.

De complete **meldcode** 'kinder mishandeling en grensoverschrijdend gedrag' + stappenplan voor de kinderopvang is te vinden in de 'belangrijke map' op de beide groepen.

Informatie / Meldpunt:

Veilig Thuis (Gelderland-Zuid)

Telnummer: 0800-2000

www.veiligthuisgelderlandzuid.nl

veiligthuis@ggdgelderlandzuid.nl

Alle medewerkers en stagiaires zijn op de hoogte van dit protocol en kunnen hier op verantwoorde wijze mee omgaan. Als er een ingrijpende gebeurtenis plaatsvindt, kunnen onze medewerkers via onze sociale kaart instanties benaderen voor hulp en ondersteuning maar ook voor kennisverbreding en actuele zaken.

§ 6.4 Gedragscode kinderen en seksualiteit

Verbod op seksueel contact.

Het spreekt voor zich dat seksuele handelingen en intieme relaties in de contacten met een kind onder geen beding geoorloofd zijn. Bij vermoedens hieromtrent volgt een op non-actief stelling. Na objectief onderzoek dat het vermoeden bevestigt, volgt direct ontslag.

Onderlinge sfeer.

Medewerkers hebben een voorbeeldfunctie. Het creëren van een erotiserende sfeer en het geven van seksueel getinte boodschappen of het maken van seksueel getinte grappen is verboden op de werkvloer.

Kinderen op schoot nemen en kinderen knuffelen.

Lichamelijk contact is voor de ontwikkeling van kinderen belangrijk. Dat uit zich o.a. in het knuffelen en op schoot laten zitten van kinderen. De signalen die het kind geeft, zijn daarbij het uitgangspunt. De medewerker zet de eigen professionaliteit in en vraagt zo nodig het oordeel van collega's om de signalen (behoefte) van het kind juist te interpreteren.

Seksuele toenaderingspogingen van een kind.

Of we gedrag van een kind bestempelen als een seksuele toenaderingspoging is afhankelijk van het gedrag van het kind en van onze interpretatie. Volwassenen geven soms een andere interpretatie aan het gedrag, dan de intentie van het kind is. Als een medewerker het gedrag van een kind niet gepast vindt, stopt hij/zij het gedrag. Als de medewerker het gedrag afwijkend (zorgelijk) vindt treedt het protocol kindermishandeling in werking.

Benaming van geslachtsdelen.

Bij kinderopvang Villa Veentjes wordt voor de geslachtsdelen van jongens de benaming piemel, penis of plasser(tje) gebruikt en voor de geslachtsdelen van meisjes worden de woorden vagina of plasser(tje) gebruikt. Voor meisjes en jongens gebruiken we daarnaast de term anus of poepgaatje.

Kinderen spelen niet in hun blootje.

Als kinderen met water spelen, blijft minimaal een onderbroekje of luier aan. Het afdrogen en/of omkleden van de kinderen gebeurt door vrouwen.

Kinderen helpen bij het billen afvegen.

De zelfstandigheid bevorderen is een belangrijk uitgangspunt van Kinderopvang Villa Veentjes. Kinderopvang Villa Veentjes stimuleert kinderen om hun eigen billen te veegen. Als er hulp geboden moet worden (bijv. arm van het kind is nog te kort), dan bieden we dat.

Baby's en peuters verschonen en omkleden.

De leidsters verschonen kinderen en kleden de kinderen als het nodig is om. Dit doen we op de groep zelf of laten deuren naar de andere ruimte altijd open...

Woordgebruik.

Als kinderen taal gebruiken die de medewerker niet gepast vindt, maar die het kind wel serieus bedoelt, helpt de

medewerker een ander woord te kiezen. Wanneer de taal uitdagend bedoeld is, geeft de medewerker er of een serieuze draai aan of vraagt het kind te stoppen met dat taalgebruik.

Vragen van kinderen over seksualiteit.

We luisteren naar vragen die kinderen stellen over seksualiteit. Deze vragen kunnen serieus beantwoord worden of de medewerker kan aangeven bij het kind dat het goed is om dezelfde vraag met zijn/haar ouder(s) te bespreken.

Kinderen die onderling op een uitdagende manier over seks praten.

Kinderen mogen op een respectvolle manier over seksualiteit te praten. Als het niet uit de uitdagende sfeer gehaald kan worden dan stopt de medewerker het gesprek.

Kinderen die 'doktertje' met elkaar spelen.

Doktertje spelen doen de meeste kinderen een of meerdere malen in hun leven. Het hoort bij de gewone nieuwsgierigheid van kinderen naar hun seksuele gevoelens. 'Doktertje spelen' mag, maar de kleren blijven aan.

Hoofdstuk 7: Regels en procedures

§ 7.1 Huishoudelijke regels

Wij vinden het belangrijk om werknemers en stagiaires duidelijkheid te bieden hoe zij kunnen functioneren binnen ons kinderdagverblijf. Hiervoor hebben wij een huisregelboek opgesteld, waarin alles terug te vinden is. Dit huisregelboek wordt voor en tijdens de aanvang van de werkzaamheden met de werknemers en stagiaires besproken.

Daarnaast hebben wij ook voor de ouders huishoudelijke regels opgesteld. Mochten de ouders andere wensen hebben zijn deze in overleg bespreekbaar.

Op het kinderdagverblijf en de buitenspeelplaats wordt niet gerookt.

§ 7.2 Protocol zieke kinderen

Zieke kinderen kunnen de opvang niet bezoeken. Dit in het belang van het kind zelf, maar ook in het belang van de in de groep aanwezige kinderen.

Een kind is ziek als:

- het koorts heeft (38 graden Celsius of hoger);
- langdurig aan het huilen is en/of zeer hangerig is waardoor het 1 op 1 begeleiding nodig heeft;
- er sprake is van een besmettelijke ziekte, zoals: diarree met bloed, mazelen en besmettelijke huidinfecties.
- Bij twijfel overleg met een van de leidsters, ze hebben een actuele app van de GGD genaamd KIDDI. Hierin staat alle kinderziektes met adviezen en weringbeleid.

Wanneer het nodig mocht zijn dat een kind medicijnen toegediend krijgt is dat een grote verantwoordelijkheid. Wij willen voorkomen dat er fouten gemaakt worden en met de zorg voor nog zoveel andere kinderen. Als de leidster de verantwoordelijkheid neemt is ze hoofdelijk aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele gemaakte fouten. Om te voorkomen dat een leidster hiermee geconfronteerd wordt, hebben we de volgende maatregelen genomen:

Ten eerste; de leidster die het kind verzorgd kan het toedienen van medicijnen altijd weigeren.

Ten tweede; als de leidster bereid is de medicijnen te geven, wordt aan de ouders/verzorgers gevraagd het formulier toediening medicijnen te ondertekenen, waarmee zij zelf de verantwoordelijkheid nemen.

De ouders worden over eventuele heersende infectieziekten geïnformeerd door een briefje op de deur of via de mail. De regeling voor infectieziekten wordt gehanteerd, zoals opgesteld door de GGD. Van een aantal ziekten wordt melding gemaakt bij de GGD. De GGD Rivierenland is bereikbaar onder telefoonnummer 0344 - 698700

§ 7.3 Protocol dokter/ ziekenhuis

Als er een bezoek moet worden gebracht aan een dokter/ arts, zullen wij te allen tijde eerst contact opnemen met de ouders/ verzorgers. Wij zullen dan in overleg met hen bepalen hoe er verder gehandeld wordt. In het geval dat ouders niet zelf naar de arts kunnen, rijden wij naar de dichtstbijzijnde huisarts. Dit is:

Huisartsenpraktijk Rossum en Heerewaarden

Kerkstraat 18a
5328 AB ROSSUM GLD
0418- 661301

Tevens werken wij met een ongevallenregistratie formulier. Deze wordt samen met de ouders ingevuld na een ongeval.

§ 7.4 Protocol 'vierogenprincipe'

Wat is het vierogenprincipe?

- *meer ogen op de groep*
- *meer oren op de groep*
- *transparantie van de ruimtes*

Hoe gaan wij hiermee te werk?

Het grootste gedeelte van de dag zijn er twee of meer pedagogische medewerkers op de groep. Er zijn altijd meerdere volwassenen in het gebouw aanwezig. Aan het begin en einde van de dag, tijdens de breng- en haalmomenten zijn er naast de pedagogisch medewerkers ook (veel) ouders aanwezig;

- Pedagogisch medewerkers lopen gedurende de dag regelmatig elkaars groepsruimtes binnen zonder te kloppen. Hun taken zijn zo met elkaar verweven dat ze elkaar even spreken om iets te overleggen of af te stemmen. Daardoor is er zicht op elkaars (pedagogisch) handelen;
- Op de meeste dagen zijn er stagiaires aanwezig op beide groepen.
- In vakanties, of als er incidenteel een leidster alleen op een groep staat is er camera bewaking, deze kan ieder moment van de dag bekeken worden.

Ook de indeling van de locaties speelt een belangrijke rol als het gaat om openheid en transparantie.

- Juffrouw Ooievaar heeft een 'open' ruimte waarin alle handelingen worden verricht. Heeft een open verschoonruimte. Iedere slaapkamer is voorzien van een eigen babyfoon die gedurende de hele dag aanstaat. Als de kinderen bij Juffrouw Ooievaar naar de wc moeten, staat de deur open. Meneer de Uil heeft bestaat uit 2 ruimtes. De slaapkamer is uitgerust met een babyfoon. Ook zal de deur open blijven staan tijdens het verschonen van de kinderen. Hierdoor is er zicht op de groeps- of verschoonruimte.
- In beide gebouwen zijn veel ramen aanwezig. Men loopt en kijkt makkelijk bij elkaar binnen.
- Als wij een uitstapje willen maken gaan wij met twee medewerkers of meer op stap.

Ook zorgen we met elkaar voor een open aanspreekcultuur; als je onderbuik gevoel zegt dat er iets niet klopt, zeg je er wat van.

Wat voor hulpmiddelen gebruiken wij?

- er zijn altijd audiovisuele middelen, zoals babyfoons in de slaapkamer en groepen.
- inzet van stagiaires of extra leidsters
- groepen worden samengevoegd aan het begin van de dag en als er maar één pedagogisch medewerker aanwezig is of er wordt gebruik gemaakt van een babyfoon of camera controle
- gebruik van camera's als iemand alleen op de groep staat.
- gebruik maken van de ramen in onze gebouwen
- regelmatig bij elkaar de groepsruimtes binnen lopen (Juffrouw Ooievaar en Meneer de Uil)
- de deur blijft open tijdens wc- en/of verschoonmomenten
- overvloedige pedagogische medewerkers van BSO Villa Verboven
- houdsters hebben de training meld code voor kindermishandeling en huishoudelijk geweld gevolgd
- bespreken van het vierogenprincipe in ons team. Dus een open aanspreekcultuur
- het lezen van literatuur van o.a. Brancheorganisatie kinderopvang
- bespreken van het vierogenprincipe binnen de OC
- het vierogenprincipe wordt bij (nieuwe) ouders bekend gemaakt door middel van de nieuwsbrief, website en de intake.

§ 7.5 Hitte Protocol

Er worden bij ons verschillende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat kinderen (vooral in de zomer) wel prettig buiten kunnen spelen wanneer het warm is en/of de zon schijnt. Ingeval van hitte is het nodig om een aantal extra maatregelen te nemen. De maatregelen van het hitte plan gaan in bij temperaturen boven de 20 graden.

De volgende maatregelen dragen bij aan de veiligheid van de kinderen:

- de kinderen worden ingesmeerd met meegebrachte zonnebrand van thuis en anders met de zonnebrand van villa veentjes, factor 50.
- Kinderen worden ingesmeerd wanneer ze naar buiten gaan en daarna om het uur.
- De kinderen worden zowel 's morgens als 's middags ingesmeerd (minimaal twee keer op een dag).
- Er worden bij felle zon parasols neergezet, zodat de kinderen voornamelijk in de schaduw spelen.
- Er wordt op gelet dat de kinderen niet te lang in de zon spelen.
- Wanneer gemerkt wordt dat kinderen het warm krijgen, gaan ze naar binnen.
- Zonnepetjes/-hoedjes worden, indien aanwezig op gedaan

- De kinderen krijgen ieder uur wat te drinken, zodat de kans op uitdroging wordt verkleind.
- Kinderen onder de 12 maanden worden niet aan direct zonlicht blootgesteld.
- Tussen 12.00 en 15.00 uur wordt er met felle zon niet buiten gespeeld.
- Vanaf 15.00 wordt er ook op gelet of er nog felle zon is en wordt er zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld.
- In geval van een hoge temperatuur buiten zullen we geen intensieve bewegingsactiviteiten plannen. Eventueel organiseren we waterspelen zoveel mogelijk in de schaduw.

De kinderen van meneer de uil spelen in de tuin van juffrouw ooievaar in de schaduw als het te warm is op hun speelplaats.

§ 7.6 drie-uurs-regeling volgens BKR

Per 1 juli 2023 is de drie – uurs regeling aangepast. Op één dag mag er 3 uur afgeweken worden van de beroepskracht – kindratio (BKR). We hoeven nu niet meer de exacte tijdstippen vast te leggen maar hanteren wij de algemene kaders. Met openen en sluiten van Villa Veentjes zijn er minder kinderen omdat er veel kinderen verspreid gebracht en opgehaald worden. We noteren dagelijks in het logboek op de daglijsten hoe laat de kinderen gebracht en weer opgehaald worden. Deze lijsten zijn inzichtelijk voor iedereen en dus glashelder voor: ouders, medewerkers, stagiaires en de GGD.

Wanneer wijken wel en niet af van de BKR?

Wij zijn op Villa Veentjes open van 7.30 uur tot 18.00 uur. Per dag hanteren wij max. 1,5 uur van de 3 uur aan pauze tijd op juffrouw Ooievaar (0-4 jaar). Bij juffrouw Ooievaar zijn max 16 kinderen en inzet van 4 beroepskrachten. Op meneer de Uil (2-4jaar) zijn max 16 kinderen met een inzet van 2 beroepskrachten is dit max. 1 uur aan pauzetijd. Tijdens deze situatie kan het voorkomen dat het beter uitkomt dat de pauzetijd met een marge wordt genomen omdat er bijvoorbeeld kinderen verschoont moeten worden of iets dergelijks. Er vanuit gaande dat je nog 1.5 uur afwijkt van de BKR (juffrouw Ooievaar) is er mogelijk 30 min aan de begin van de ochtend van 08.00 tot 8.30 en mogelijk 60 min. tijdens het ophalen van 17.00 tot 18.00 uur dat er van de BKR wordt afgeweken bij juffrouw Ooievaar. Bij meneer de Uil kan er worden afgeweken in de ochtend van 08.00 - 09.00 En tijdens het ophalen van 17.00 - 18.00.

De gangbare diensten op Juffrouw Ooievaar zijn van 7.30 – 17.00 uur/ 8.00 -17.00/17.30 uur en van 8.30 – 18.00 uur. Op Meneer de Uil is er op de rustige dagen een dienst van 9.00-18.00 uur.

Op de momenten dat er wordt afgeweken zijn er ook minder kinderen fysiek op de groep. Dit is tijdens breng en haalmomenten en doordat ze liggen te slapen. Op deze momenten kiezen we er vaak voor om aan tafel een activiteit te doen, kringspel of om boekjes te (voor)lezen. Zo kan de aandacht nog goed worden verdeeld en wordt er ingespeeld op de behoefte van het kind.

Of wij wel of niet afwijken van de BKR aan de randen van de dag wordt dagelijks door ons gecontroleerd door ons aan- en afmeld systeem wat gebruikt wordt door de pedagogisch medewerkers op het moment dat de kinderen binnenkomen en weer vertrekken. Zodra wij merken dat het patroon van haal- en brengtijden structureel verandert, zullen wij daarop inspelen door het inzetten van extra personeel, of door het langer laten blijven van een medewerker.

§ 7.7 Klachtenprocedure

Klachten zijn altijd bespreekbaar, zullen professioneel behandeld worden. Wanneer er een klacht op Villa Veentjes binnenkomt, zullen wij deze in behandeling nemen. Er kan een klacht binnenkomen vanuit een individuele ouder of de oudercommissie van Villa Veentjes kan een klacht indienen. Bij een klacht van een ouder is er de mogelijkheid dat de ouder zich tot de oudercommissie wendt met een klacht. De oudercommissie zal als intermediair tussen Villa Veentjes en de ouder fungeren. Wanneer het niet lukt om samen met Villa Veentjes en de oudercommissie tot een oplossing te komen, kan de ouder de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. telefoonnummer: 070-3105310

www.degeschillenceommissie.nl

[zie Bijlage 1 klachtenreglement](#)

§ 7.8 Achterwachtfunctie

Een achterwacht is een volwassene die ingezet kan worden bij een calamiteit. Bij kleinschalige opvang, wat van toepassing is op Villa Veentjes, moet een achterwacht geregeld zijn, dat wil zeggen, beschikbaar, maar niet aanwezig. Voor Villa Veentjes is Daan Verboven en de medewerkster van BSO Villa Verboven de achterwacht. Daan Verboven is houder van BSO Villa Verboven. Overige medewerkers van Villa Verboven kunnen ook ingezet worden als ondersteuning voor de achterwachtfunctie. Daan en/of medewerksters kunnen ten

allertijden binnen 10 minuten ter plekken aanwezig zijn. Het telefoonnummer van Daan en de BSO zijn te vinden in het logboek en staan in de contacten van de telefoon onder BSO en Daan. Ditzelfde geldt ook voor Villa Veentjes, hier hebben de medewerkers ook een achterwachtfunctie voor Villa Verboven. Indien er één medewerker is ingezet is er ter ondersteuning voor deze medewerker altijd minimaal één stagiaire aanwezig op de groep. Dus als er een medewerker om 7.30 alleen staat is er altijd een stagiaire bij aanwezig. Als er geen stagiaire aanwezig kan zijn draait het personeel langere diensten.

§ 7.9 Algemene voorwaarden

Villa Veentjes overhandigt haar algemene voorwaarden bij het aanbieden van de plaatsingsovereenkomst. Wanneer er verandering zijn in de algemene voorwaarden dan worden de ouders hiervan op de hoogte gesteld. Deze veranderingen worden van te voren overlegd met de oudercommissie van Villa Veentjes.

Reglement klachten

Als Villa Veentjes doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U kunt ook direct een interne klacht indienen, dit is stap 1. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Villa Veentjes een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de 'Meldcode kindermishandeling kinderopvang' gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang, dit is stap 2. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen, dit is stap 3. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Villa Veentjes dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie.

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Villa Veentjes heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Villa Veentjes indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang (stap 2) om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Villa Veentjes

1. Definities

Organisatie:	Villa Veentjes
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Villa Veentjes gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Ellen of Iris 0418-661599. Zij kunnen u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt u klacht mailen naar: info@villaveentjes.nl

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 Villa Veentjes, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Villa Veentjes zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Villa Veentjes houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, Ellen en/of Iris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die

dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Villa Veentjes een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Villa Veentjes tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Villa Veentjes neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Villa Veentjes te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Villa Veentjes heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Villa Veentjes indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Villa Veentjes heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Villa Veentjes zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Villa Veentjes maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Villa Veentjes stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Villa Veentjes brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Villa Veentjes geen verslag op.

Bijlage 2

Protocol “Afwijken van vaste verzorger(s)/mentor”.

De vaste verzorgster (eerste gezicht) van uw kind is:

Tweede gezicht van uw kind is:

De mentor van uw kind is:

Hiermee gaat u akkoord dat het voor kan komen dat er een vaste verzorger/mentor niet aanwezig is op de dag dat u uw kind brengt. Denk hierbij aan vakantie, verlof of ziekte. Wij doen ons uiterste best om de kwaliteit te waarborgen en daardoor gaan wij werken met diverse lijsten zodat iedereen op de hoogte is van de 'bijzonderheden' van uw kind. De kinderen worden op dezelfde wijze verzorgd en gestimuleerd.

Datum:

Handtekening ouders / verzorgers: