

# Kinderdagverblijf Dribbel Peutergroep 't Liertje

**Adres**

Koningslaan 7  
6584 BZ Molenhoek

**Telefoon**

024 388 00 46

**E-mail**

[kvdribbel@kion.nl](mailto:kvdribbel@kion.nl)

# Inhoud

<b>Welkom bij...</b>	<b>4</b>
<b>Kinderdagverblijf Dribbel en peutergroep 't Liertje</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>5</b>
<b>Wij stellen ons voor</b>	<b>5</b>
■ Bijzonder aan onze locatie	5
■ Het gebouw en de tuin	5
■ Stamgroepen	5
■ Samenwerking tussen stamgroepen	5
■ Pedagogisch medewerkers	7
■ Scholing pedagogisch medewerkers	7
■ Vierogenprincipe	7
■ Achterwacht	8
■ Oudercommissie	8
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>9</b>
<b>Praktische informatie</b>	<b>9</b>
■ Openingstijden, brengen en halen	9
■ Informatie over je kind	9
■ Mandje	9
■ Verzorging en voeding	10
■ Ziekte en medicijnen	10
■ Wennen	10
■ Dagprogramma	10
■ Huisregels bij het kinderdagverblijf	11
■ Taal	12
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>14</b>
<b>Pedagogisch werkplan</b>	<b>14</b>
■ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid	14
■ Pedagogische uitgangspunten	15
■ Kijken en luisteren naar kinderen staat centraal	15
■ We bieden emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte	16
■ We bieden ritme en structuur	17
■ We bevorderen positieve contacten tussen kinderen	18
■ We stimuleren respect te hebben voor anderen en hun omgeving	19
■ We bieden brede uitdaging en plezier	19
■ We hebben respect voor autonomie van kinderen	20
■ We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen	21
■ We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen	21
■ Kind-volg-systeem, overdracht en signaleren	22
■ Ontwikkeling pedagogische kwaliteit	23
■ Samenwerking	24
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>25</b>
<b>Algemene informatie</b>	<b>25</b>
■ Plaatsing en interne wachtlijst	25
■ Flexibele opvang	25
■ Ruilen van dagen	25
■ Incidentele opvang	25

■ Nationale feestdagen	26
■ Inventarisatie aanwezige kinderen tijdens vakantieperiodes	26
■ Uitbreiding, wijziging, vermindering van dagdelen of beëindiging	26
■ Overgang van kinderdagverblijf naar buitenschoolse opvang	26
■ Automatisch einde of verlenging van de overeenkomst	26
■ Omgaan met privacygevoelige informatie	27
■ Kwaliteit	27

Welkom bij...

# Kinderdagverblijf Dribbel en peutergroep 't Liertje

Deze informatie is voor ouder(s)/verzorger(s) bij kinderdagverblijf Dribbel of peutergroep 't Liertje. Als we in de tekst 'kinderdagverblijf' gebruiken bedoelen we automatisch ook de peutergroep.

We hopen dat jullie je snel thuis zullen voelen bij ons. Om de start zo soepel mogelijk te laten verlopen, vinden wij het belangrijk je te informeren over wie we zijn en wat we doen. Kortom, wat je van ons mag verwachten.

We beschrijven de dagelijkse gang van zaken op onze locatie zoals het pedagogisch werkplan. Dit werkplan gaat over de groepen, de pedagogisch medewerkers en op welke manier we werken; volgens welke pedagogisch uitgangspunten. Het is het resultaat van discussies binnen het team. Ook de oudercommissie heeft hierover meegepraat en advies uitgebracht. Tot slot hebben we de algemene praktische informatie verzameld, bijvoorbeeld uitleg over uitbreiding van de overeenkomst of over klantsignalen.

Om te zorgen dat het pedagogisch werkplan actueel blijft, houden we het minimaal een keer per jaar kritisch tegen het licht. Dit doen we onder andere op basis van de informatie uit ons kind-volgsysteem. Als het nodig is vullen we het plan aan of verandert er iets. Veranderingen leggen we voor aan de oudercommissie en bespreken we met hen. Ouders informeren we hierover.

Op onze website, op de locatiepagina van het kinderdagverblijf, staat de meest actuele versie van dit werkplan. Aanpassingen in beleid nemen we zoveel mogelijk mee maar omdat we het een keer per jaar aanpassen kan het gebeuren dat een (deel van de) tekst nog niet helemaal overeenkomt met de actuele situatie.

Via het Ouderportaal houden wij je op de hoogte van ontwikkelingen of gebeurtenissen bij kinderdagverblijf Dribbel of peutergroep 't Liertje.

Voor algemene informatie of vragen over de overeenkomst kun je terecht bij de afdeling Klantrelaties via 024 382 26 55 of [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl). Voor andere vragen, opmerkingen, complimenten of tips kun je terecht bij de pedagogisch medewerkers of ondergetekende.

Ik wens jullie een heel plezierige tijd toe bij ons kinderdagverblijf.

*Irene Boon*

*Clustermanager kinderdagverblijf Dribbel en peutergroep 't Liertje*

Oktober 2017

## Hoofdstuk 1

# Wij stellen ons voor

### ■ Bijzonder aan onze locatie

Kinderdagverblijf Dribbel is onderdeel van een brede school. Samen met buitenschoolse opvang Dribbel en basisschool De Grote Lier delen wij een gebouw. In september 2012 zijn we verhuisd naar dit nieuwe gebouw en de samenwerking met de school binnen het gebouw is volop in ontwikkeling. We kijken welke ruimtes we samen kunnen gebruiken zoals bijvoorbeeld het speellokaal en de gymzaal. Als er bijzonderheden zijn zorgen we voor een warme overdracht tussen de school, ouders en pedagogisch medewerkers. Een aantal keer per jaar organiseren we een gezamenlijke activiteit. Deze activiteit sluit meestal aan bij een thema zoals bijvoorbeeld Sinterklaas of herfst.

### ■ Het gebouw en de tuin

Het kinderdagverblijf is onderdeel van de brede school. Sinds september 2012 zijn we gehuisvest in een mooi nieuw gebouw met natuurlijke elementen. In het gebouw is gebruik gemaakt van veel rustige en natuurlijke tinten. De ruimtes zijn ruim en hebben een mooie lichtinval. De vertrekken zijn ingericht met verschillende speelhoeken zoals een huishoek, bouwhoek, babyhoek en per thema besteden we ook aandacht aan extra aankleding van de ruimte en/of een vertelafel. De gang wordt ook regelmatig gebruikt als speelruimte. Hierin wordt gedanst, gegleden van de glijbaan of op loopauto's gereden. De groepen zijn via een gezamenlijke keuken en toiletruimte met elkaar verbonden en grenzen direct aan de tuin. Via de tuindeuren kunnen de kinderen direct in de tuin die rondom het gebouw loopt en afgeschermd is met een hekwerk en poort. Er is natuurlijke beplanting en voldoende uitdagend spel materiaal zoals een zandbak, fietsjes en ander rijdend materiaal aanwezig.

### ■ Stamgroepen

Bij deze locatie komen maximaal 48 kinderen tegelijkertijd. Alle kinderen, behalve kinderen die gebruik maken van flexibele opvang, zitten in een stamgroep. Er is plaats voor maximaal twee stamgroepen kinderdagverblijf en een peutergroep. Op de groepen Noppes en Rakker komen maximaal zestien kinderen tegelijkertijd. In de groepen Noppes en Rakker komen kinderen van nul tot vier jaar hele of halve dagen. In deze stamgroepen is plaats voor maximaal vijf baby's onder een jaar tegelijkertijd. Hiernaast is er de peutergroep 't Liertje. Kinderen komen hier drie en een half uur per dag. In deze groep komen maximaal zestien kinderen van twee tot vier jaar. Elke stamgroep heeft een eigen groepsruimte als basis. De ruimte van de groep is geschikt en aangepast aan het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Aangrenzend aan de groepsruimte van de groepen die de hele dag open zijn, zijn twee slaapkamers. Kinderen spelen ook regelmatig buiten de stamgroepsruimte. De gang, een andere stamgroep en andere leeftijdgenootjes bieden weer andere spel mogelijkheden. Afhankelijk van de situatie maken we hier gebruik van.

### ■ Samenwerking tussen stamgroepen

#### Open deuren momenten

Om het aanbod aan kinderen uit te breiden kunnen kinderen tijdens open deuren momenten een kijkje nemen buiten hun eigen stamgroep. Tijdens dit soort momenten kunnen kinderen kiezen in welke ruimte en met wie ze willen spelen. Ruimten zoals de

gang zijn geschikt gemaakt als speelruimte. Groepjes kinderen met dezelfde interesse kunnen samenspelen, vriendjes, broertjes en zusjes kunnen elkaar makkelijk opzoeken. Dagelijks vinden er een of twee open deuren momenten plaats. Dit gebeurt niet op een vast tijdstip of volgens een bepaald rooster. De pedagogisch medewerkers van de groep bekijken de situatie op dat moment en overleggen met elkaar.

Soms organiseren we activiteiten waar kinderen van verschillende groepen aan kunnen meedoen. Het komt voor dat we met alle kinderen samen een activiteit doen, zoals een gezamenlijke paaslunch. Afhankelijk van het aantal kinderen van de stamgroep dat hieraan meedoet, zorgen we er voor dat hierbij één of meer vertrouwde pedagogisch medewerkers uit de stamgroep aanwezig zijn.

### **Peutergroep**

In deze groep komen kinderen op basis van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Wkkip) én kinderen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Bij de peutergroep bieden we peuters extra activiteiten waarbij we rekening houden met hun interesses, leeftijd en behoeftes. Peuters leren elkaar kennen, kunnen samen spelen en relaties leggen. Samen met leeftijdsgenootjes brengen de kinderen de ochtend door en doen gezamenlijke, op hun leeftijd gerichte activiteiten. In de peutergroep wordt veel voorgelezen (dat stimuleert de taalontwikkeling en is natuurlijk ook gewoon leuk), geknutseld, gepuzzeld, gebouwd, gedanst en gezongen. Natuurlijk is er ook tijd en ruimte voor vrij spel. In de peutergroep besteden we aandacht aan de thema's die binnen het kindercentrum aan de orde zijn. Als het weer het toelaat maken we gebruik van de buitenruimte waar we allerlei spelletjes doen zoals zang en bewegingsspelletjes. De grootste meerwaarde van het peuteraanbod zien wij in het contact met leeftijdsgenootjes en meer 'diepgang' in de activiteiten, het voorbereidende karakter van de activiteiten gericht op de basisschool.

De peuters van Rakker en Noppes kunnen gebruik maken van het peuteraanbod van 't Liertje op dinsdag-, woensdag- en vrijdagochtend. Het aantal kinderen dat vanuit Rakker en Noppes kan meedoen, is afhankelijk van het aantal vaste kinderen dat al bij 't Liertje aanwezig is. Er kunnen in totaal maximaal zestien kinderen bij 't Liertje zijn. Deze peuteractiviteit duurt maximaal drie-en-een-half uur. Op het whiteboard schrijven we per dag voor de ouders de activiteiten die zijn gedaan.

We werken bij het kinderdagverblijf leeftijdsgericht en stemmen thema's en activiteiten met elkaar af. We proberen ieder kind in iedere leeftijdsfase een gericht aanbod te geven aan activiteiten.

Met zijn allen doen we samen activiteiten zoals bijvoorbeeld de herfstwandeling, zomerfeest, Sinterklaas en Kerst. We zoeken zoveel mogelijk de integratie tussen de groepen. Daartoe behoort ook het samen buitenspelen.

### **Samengevoegde groep**

Op sommige momenten of dagen zijn er zo weinig kinderen op de stamgroepen dat het praktischer, veiliger en efficiënter is om de stamgroepen samen te voegen.

Kinderen die gebruik maken van vervroegde opvang, vangen we tussen 7.00 en 8.00 uur op in de ruimte van Rakker.

Samengevoegde groepen stellen we zoveel mogelijk samen uit vaste combinaties van stamgroepen. De samengevoegde groepen die een halve dag of langer duren (meestal op maandag, woensdag en vrijdag) hebben in principe iedere maandag, woensdag of vrijdag dezelfde groepssamenstelling. Ook werken we hierbij met een vast personeelsrooster.

Als in vakantieperiodes veel kinderen afwezig zijn, voegen we ook groepen samen.

## ■ Pedagogisch medewerkers

Bij kinderdagverblijf Dribbel werken zeven pedagogisch medewerkers. Zij zijn gekwalificeerd volgens de cao Kinderopvang.

Het aantal pedagogisch medewerkers dat tegelijkertijd aanwezig is, hangt af van het aantal en de leeftijd van de kinderen die komen. We baseren ons hierbij op de regeling in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Wkcp). Aan het begin en eind van de dag zijn er op groepen die de hele dag open zijn minder pedagogisch medewerkers.

Elke stamgroep heeft in principe vertrouwde pedagogisch medewerkers die iedere week op dezelfde dagen werken. Bij de ingang van iedere groep hangt er een whiteboard. Hierop staat onder andere genoteerd wie er werkt en wat de werktijden zijn. Daarnaast hangen er fotolijstjes van de medewerkers.

Soms is er een stagiaire in de groep. De opleiding die een stagiaire volgt en het niveau dat hij of zij hierin bereikt heeft, bepaalt de mate waarin zij of hij ondersteuning mag bieden bij het activiteiten aanbod en de begeleiding van de kinderen. De stagiaires zijn in principe boventallig (extra). De stagiaire (pedagogisch werk) doet onder begeleiding van de pedagogisch medewerker mee aan alle onderdelen van het programma. Afhankelijk van de vorderingen in de stage neemt zij het initiatief bij de kring, bereidt ze het activiteitenprogramma mee voor en begeleidt zij de activiteiten. Een stagiaire oefent met het kind-volg-systeem. Daarnaast verricht de stagiaire allerhande voorkomende ondersteunende taken. Als de clustermanager en de werkbegeleider vinden dat de stagiaire in staat is om onder toezicht zelfstandig verantwoordelijk te zijn voor de groep, kan zij, incidenteel en onder vastgestelde voorwaarden uit de cao Kinderopvang, worden ingezet naast een gediplomeerd pedagogisch medewerker.

## ■ Scholing pedagogisch medewerkers

Alle pedagogisch medewerkers zijn geschoold op het gebied van veiligheid en pedagogiek. Zij hebben allemaal een basistraining kinder-EHBO gehad en daarnaast is een aantal van hen aangesteld als bedrijfshulpverlener. Bij alle locaties zijn actuele evacuatieplannen en doen ze, in samenwerking met de brandweer, brandoefeningen. Soms zijn ze hier vooraf van op de hoogte maar soms is een oefening onaangekondigd.

Nieuwe pedagogisch medewerkers worden bij de locatie ingewerkt.

Er is een scholingsbudget dat we heel divers in kunnen zetten voor een specifieke scholingsbehoefte zoals bijvoorbeeld Video Interactie Begeleiding. Hierbij filmen we de interactie tussen pedagogisch medewerkers en kinderen en bespreken dit na. Een ander voorbeeld zijn de workshops en werkochtenden die de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit ontwikkelt en verschillende modules door middel van E-learning.

Momenteel loopt er een scholingstraject VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie) voor alle pedagogisch medewerkers. Door dit scholingstraject bieden de pedagogisch medewerkers op spelende wijze voorschoolse educatie aan. VVE richt zich op meerdere ontwikkelingsgebieden tegelijk, zoals bijvoorbeeld de taal en sociaal/emotionele ontwikkeling.

## ■ Vierogenprincipe

Dit principe is verplicht voor kinderen van nul tot vier jaar. Dit betekent dat op elk moment *de reële kans bestaat dat er een volwassene meekijkt of meeluistert* met de beroepskracht. Dit houdt in dat we er voor zorgen dat pedagogisch medewerkers in een groep altijd gezien of gehoord kunnen worden. In ons kinderdagverblijf doen we dit op de volgende manier:

- In het gebouw zit veel glas in zowel deuren als ramen. Hierdoor zijn we zichtbaar voor elkaar.
- Op de minder drukke dagen zoals maandag, woensdag en vrijdag voegen we groepen

samen.

- Er zijn altijd minimaal twee medewerkers in het pand of een medewerker van kantoor aanwezig.

De uitwerking van het vierogenprincipe en de maatregelen die we hierbij nemen, hebben we besproken met de oudercommissie.

### ■ **Achterwacht**

In situaties dat er in de (peuter)groep heel weinig kinderen aanwezig zijn en één pedagogisch medewerker voldoet, is altijd een tweede volwassene bereikbaar. Binnen de locatie werken we met meerdere mensen in een gebouw. We dragen er zorg voor dat er altijd twee medewerkers openen en twee medewerkers sluiten binnen het kindcentrum. Dit kunnen medewerkers zijn van het kinderdagverblijf, de buitenschoolse opvang of iemand van kantoor. Er is in het gebouw altijd een tweede pedagogisch medewerker of andere volwassene (clustermanager of administratief ondersteuner) aanwezig, dus ook in situaties dat er slechts één beroepskracht in het kinderdagverblijf wordt ingezet en er mag worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio.

### ■ **Oudercommissie**

Alle locaties hebben in principe een oudercommissie. Zij zijn het klankbord van de ouders en nauw betrokken bij het opstellen en evalueren van bijvoorbeeld dit pedagogisch werkplan en de veiligheid- en gezondheidsplannen van de locatie.

Daarnaast organiseert de oudercommissie in samenwerking met ons themabijeenkomsten voor alle ouders en helpen ze met de voorbereiding en uitvoering van allerlei activiteiten.

Voor onderwerpen die je onder de aandacht van de oudercommissie wilt brengen kun je gebruik maken van het mailadres: [ocdribbel@kion.nl](mailto:ocdribbel@kion.nl) of neem via de clustermanager contact met hen op.

We vinden het erg belangrijk dat ouders meedenken en -praten over de kwaliteit van het kinderdagverblijf. Je kunt hier een bijdrage aan leveren door zitting te nemen in de oudercommissie.



## Hoofdstuk 2

# Praktische informatie

### ■ **Openingstijden, brengen en halen**

Het kinderdagverblijf is op werkdagen geopend van 7.00/7.30/8.00 tot 18.00 uur.

Voor de rust in de stamgroep vinden wij het prettig dat je je zoveel mogelijk houdt aan de vaste breng- en haaltijden. De breng- en haaltijden voor de 'halvedag-kinderen' zijn: in de ochtend brengen tussen 7.00/7.30/8.00 en 9.00 uur en ophalen tussen 12.00 en 13.00 uur; in de middag brengen tussen 13.00 en 14.00 uur en ophalen tussen 15.30 en 18.00 uur.

De kinderen die hele dagen komen breng je tussen 7.00/7.30/8.00 en 9.00 uur en je haalt ze weer op tussen 15.30 en 18.00 uur.

### **Openingstijden, brengen en halen bij de peutergroep**

Peutergroep 't Liertje is open op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur. De kinderen breng je tussen 8.30 en 8.45 uur en haal je op tussen 11.45 en 12.00 uur. In overleg met de pedagogisch medewerker kun je je kind incidenteel later brengen of eerder ophalen.

Buiten breng- en haaltijden is de voordeur in verband met veiligheid gesloten. Je maakt dan gebruik van de bel en intercom bij de voordeur.

### ■ **Informatie over je kind**

Wij vinden het belangrijk dat er informatie wordt uitgewisseld over je kind. Dit kan bij het brengen en halen. Algemene informatie over bijvoorbeeld activiteiten vermelden we op het bord bij de deur. Bij baby's is de overdracht van hoe de dag verlopen is belangrijk en daarom werken we met een digitale babyklapper in het Ouderportaal. Ouderportaal is een app wat geïnstalleerd kan worden op je telefoon of laptop. Praktische informatie over deze app wordt meegegeven bij het intakegesprek. In het digitaal schriftje wordt onder andere door de pedagogisch medewerker het voedingsschema en het slaapritme genoteerd. Ook wordt er beschreven wat je kind die dag gedaan heeft en of er eventueel bijzonderheden waren. Wanneer je kind een jaar is geworden worden enkel nog de slaaptijden genoteerd, andere informatie kan altijd mondeling besproken worden. Naast de schriftelijke informatie wordt er ook regelmatig een foto van je kind gemaakt en opgestuurd via de app. Op deze manier krijg je als ouder een nog duidelijker beeld van je kind. Het is overigens een keuze als ouder of er wel of geen foto's gemaakt en verstuurd mogen worden van je kind.

Het is fijn als je zelf ook regelmatig iets schrijft, bijvoorbeeld hoe laat je kind die dag de eerste voeding heeft gehad of dat hij/zij goed of slecht heeft geslapen tijdens de nacht.

### ■ **Mandje**

Elk kind heeft op zijn/haar stamgroep een eigen mandje. Hierin kun je de pyjama en/of slaapzak, eventueel pantoffels, knuffel, speen en reservekleding kwijt. De pedagogisch medewerker zal eventuele post aan jou of gemaakte knutselwerkjes van de kinderen ook hierin leggen.

De ouders van de kinderen van peutergroep 't Liertje krijgen de post persoonlijk van de pedagogisch medewerker mee of ontvangen het digitaal via het ouderportaal. De kinderen van de peutergroep nemen eigen tas mee met hierin eventueel reservekleding. Deze kan worden opgehangen aan de kapstok.

## ■ Verzorging en voeding

We hechten veel waarde aan de gezondheid van de kinderen die naar het kinderdagverblijf komen. Onze uitgangspunten zijn de richtlijnen van het RIVM. Wat betreft de voeding baseren we ons op de adviezen van het Voedingscentrum.

's Morgens krijgen de kinderen een divers aanbod van vers fruit en drinken daarbij water (met fruit) of thee. Rond de middag lunchen we samen: we eten belegd tarwebrood en drinken melk of water. 's Middags bieden we een gevarieerde gezonde snack aan en water. Dit kan een stuk rijstwafel zijn, stukjes paprika, komkommer en tomaatjes of iets dergelijks.

Op onze website vind je uitgebreidere informatie over bijvoorbeeld de voeding die kinderen bij ons krijgen, over traktaties, verschonon en zindelijk worden, slapen en nog veel meer. Ook kun je hier lezen hoe we kinderen stimuleren zichzelf aan en uit te kleden, te eten, naar de wc te gaan, enzovoort.

## ■ Ziekte en medicijnen

Als je kind ziek wordt nemen we contact met je op en informeren we je hoe het met je kind gaat. Afhankelijk van diverse factoren (moment van de dag, hoogte van de koorts, gedrag van je kind, besmettingsgevaar voor andere kinderen) kijken we wat er op dat moment nodig is en spreken we af of en wanneer je je kind op komt halen. Een belangrijke leidraad daarbij zijn de richtlijnen over gezondheid en infecties van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Bij kinderen die extra medische zorg nodig hebben en bijvoorbeeld standaard medicijnen gebruiken, maken we concrete afspraken met de ouders. Wij volgen daarbij ons protocol 'Medisch handelen en toedienen van medicijnen'. Meer informatie hierover vind je op onze website.

## ■ Wennen

We besteden extra aandacht aan nieuwe kinderen en hun ouders. We vinden het belangrijk dat ze zich snel thuis voelen. Hoe de wenperiode eruit ziet, is afhankelijk van de leeftijd en het karakter van je kind. Een paar weken voor de plaatsingsdatum nemen we contact op om afspraken te maken. Het kan bijvoorbeeld zijn dat je kind de eerste keer een halve dag komt of dat je zelf wat langer blijft. Op de website vind je hierover meer informatie.

Bij ruilen of incidentele opvang is de samenstelling van de groep anders dan op de dagen dat een kind gewoonlijk komt, andere kinderen en andere pedagogisch medewerkers. Zeker als deze opvang met de toestemming van ouders plaats vindt in een andere groep. Wij letten er extra op dat je kind zich ook op zo'n dag prettig voelt. Als het nodig is krijgt het kind extra aandacht. We doen een spelletje met het kind en betrekken andere kinderen erbij.

## ■ Dagprogramma

We werken met een dagprogramma. De dag is geordend naar dagelijks terugkerende gebeurtenissen en zorgrouines die voor kinderen herkenbaar zijn. Deze programma's geven een indruk hoe de dag er bij ons kinderdagverblijf uit ziet. De tijden zijn een indicatie.

Groepen die de hele dag open zijn:

- We zijn open vanaf 7.00 uur. Je brengt je kind naar het kinderdagverblijf. Je kunt informatie uitwisselen met de pedagogisch medewerker en nog even met je kind spelen voordat je afscheid neemt.
- De kinderen kunnen vrij spelen tot 9.30 uur.
- ± 9.30 – 10.00 uur: Aan tafel zingen we liedjes, eten fruit en drinken sap. Daarna is het

tijd voor het verschonen van de luiers, het potje of de wc.

- ± 10.30 – 11.30 uur: Als de allerkleinsten op bed liggen doen we met de anderen een activiteit, spelen we buiten of kunnen de kinderen vrij spelen.
- ± 11.30 – 13.00 uur: We dekken de tafel, zingen liedjes en de broodmaaltijd kan beginnen. Daarna weer verschonen, potje of wc en tijd voor het middagslaapje.
- ± 13.00 – 15.00 uur: De grotere kinderen, die hier behoefte aan hebben, geven we de gelegenheid te rusten. Daarna doen we met hen een activiteit of is het tijd voor vrij spel. De jongere kinderen worden wakker uit hun middagslaap.
- ± 15.00 – 15.30 uur: We gaan aan tafel voor sap en yoghurt met een biscuitje of soepstengel. We zingen samen met de kinderen, kletsen wat of lezen voor.
- ± 15.30 – 18.00 uur: Tijd voor een activiteit, buitenspel of vrij spelen.
- ± vanaf 15.30 uur: We eten en drinken soms nog wat en lezen voor en/of de kinderen spelen zelf. Je komt je kind ophalen.  
Na overleg vooraf kun je je kind eerder dan 15.30 uur ophalen.
- 18.00 uur: We sluiten de deuren van het kinderdagverblijf.

### **Peutergroep**

Voorbeeld van een planning van de ochtend:

- 8.45 uur: Je brengt je kind naar de peutersgroep. Je kunt informatie uitwisselen met de pedagogisch medewerker en nog even met je kind spelen voordat je afscheid neemt.
- ± 10.00 uur: Aan tafel of in de kring zingen we liedjes, eten we fruit en drinken we sap.
- ± 10.30 uur: We doen heel gevarieerde activiteiten en spelen iedere dag buiten.
- 11.35 - 11.45 uur: Gezamenlijke afsluiting. Je kunt daarna je kind ophalen en eventueel nog even napraten met de pedagogisch medewerkers.

### **■ Huisregels bij het kinderdagverblijf**

Het kinderdagverblijf heeft algemene regels en afspraken voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen. In principe houdt iedereen zich hieraan. Soms is een pedagogisch medewerker soepeler met regels, als dat in een specifieke situatie mogelijk is. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers en ouders (als ze aanwezig zijn) om kinderen bij het nakomen van de regels te ondersteunen.

#### **Afspraken voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen**

- We gaan met respect om met elkaar, met speelgoed, materialen, meubels en andere spullen in de ruimte. Ook buiten geldt deze regel.
- Ongepast taalgebruik is niet toegestaan. Dit geldt voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen. We spreken elkaar, de ouders en de kinderen daar op aan. Als kinderen vaak ongepaste woorden gebruiken, dan bespreken we dit met de ouders.
- Als we binnenkomen begroeten we elkaar en bij het weggaan nemen we afscheid.

#### **Afspraken voor ouders**

- Als je kind, om welke reden dan ook, later of helemaal niet naar het kinderdag verblijf komt, dan horen we dat graag vóór 9.00 uur.
- Als iemand anders dan jezelf of je partner het kind komt halen, dan willen wij dit van te voren weten. Wij geven je kind uiteraard niet aan onbekenden mee.
- Als je door omstandigheden, bijvoorbeeld door drukte op de weg, je kind niet op tijd kan komen halen, dan zorg je ervoor dat iemand anders je kind op tijd kan ophalen en je geeft dit door aan de pedagogisch medewerker.
- Als je aanwezig bent, heb je zelf de verantwoordelijkheid voor het gedrag van je kind.
- Bij het brengen en halen van kinderen zijn ouders alert op het sluiten van de deuren en de poort.

#### **Afspraken voor kinderen**

- Speelgoed van thuis meenemen mag, maar dan mogen ook andere kinderen hiermee spelen. Zo niet, dan leggen we het speelgoed in het bakje of vakje van je kind tot

hij/zij naar huis gaat. Ook als het speelgoed gevaar oplevert leggen we het meegebrachte speelgoed weg. We zijn niet verantwoordelijk als het eigen speelgoed kapot gaat of kwijt raakt.

- Als een kind naar de wc is geweest, wast hij/zij daarna de handen.
- Voor het eten wassen alle kinderen hun handen. Na het eten poetsen de kinderen hun handen en monden met een washandje.

#### **Afspraken voor pedagogisch medewerkers**

- Het aankleedkussen reinigen we na iedere verschoning.
- De ruimtes luchten we een aantal keer per dag.
- Heet water (thee/koffie) is een risico voor verbranding. Koffiezetapparatuur en waterkokers staan zo ver mogelijk van de kant op het aanrecht en bedrading is buiten bereik van kinderen. Kopjes worden buiten handbereik van kinderen neergezet.

#### **■ Taal**

Bij het kinderdagverblijf is de spreek- en schrijftaal Nederlands.

## Pedagogische uitgangspunten



We bevorderen  
**positieve  
contacten**  
tussen kinderen



We hebben respect  
voor **autonomie**  
van kinderen



We bieden  
**ritme** en  
**structuur**



We bieden  
**emotionele  
veiligheid,  
betrokkenheid  
en warmte**



**Kijken** en  
**luisteren** naar  
kinderen staan  
centraal



We stimuleren kinderen  
**respect** te hebben  
voor anderen en  
hun omgeving



We bieden  
**brede  
uitdaging**  
en plezier



We **werken samen**  
met ouders en anderen  
uit de leefomgeving  
van de kinderen



We bewaken  
de **fysieke  
veiligheid** van  
de kinderen

# Pedagogisch werkplan

### ■ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid

In ons pedagogisch werkplan zijn de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen herkenbaar. Bovendien valt dit plan binnen het pedagogisch beleidskader, dat bestaat uit het Kindbeeld en de pedagogische uitgangspunten, en binnen het pedagogisch beleid van de kinderdagverblijven.

#### **Pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen**

- Bieden van emotionele veiligheid
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie
- Overdracht waarden en normen

#### **Kindbeeld**

*Ieder kind is uniek, heeft een eigen karakter en mogelijkheden. Elk kind heeft recht op respect voor dit eigene. De manier waarop een kind zich ontplooit, is mede afhankelijk van de mensen en de wereld om hem heen. Om zich te kunnen ontwikkelen, heeft een kind zowel veiligheid als uitdaging nodig. Een kind zoekt de veiligheid in relaties met opvoeders, broertjes en zusjes, vriendjes. De structuur die een kind ervaart, zorgt ervoor dat hij weet waar hij aan toe is. Vanuit deze veilige basis onderzoekt een kind zijn omgeving. Hij is een ontdekkingsreiziger die voortdurend nieuwe ervaringen opdoet. Soms alleen, vaak samen met anderen.*

#### **Pedagogische uitgangspunten**

- Kijken en luisteren naar kinderen
- Emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte
- Ritme en structuur
- Positieve contacten tussen kinderen
- Respect voor anderen en de omgeving
- Brede uitdaging en plezier
- Respect voor autonomie van kinderen
- Fysieke veiligheid van kinderen
- Samenwerking met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen

#### **Pedagogische uitgangspunten en de doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen**

Onze pedagogische uitgangspunten rangschikken we onder de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Wkcp). Het uitgangspunt 'Kijken en luisteren naar kinderen' is van toepassing op alle Wkcp doelen.

- |                      |   |
|----------------------|---|
| Doel Wkcp:           | – Emotionele veiligheid   |
| Onze uitgangspunten: | – We bieden emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte                  |
|                      | – We bieden ritme en structuur  |
|                      | – We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van de kinderen |
|                      | – Kijken en luisteren naar kinderen staan centraal                          |

- |                      |  |
|----------------------|--|
| Doel Wkcp:           | – Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie  |
| Onze uitgangspunten: | – We bieden brede uitdaging en plezier<br>– We hebben respect voor autonomie van de kinderen<br>– We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen<br>– Kijken en luisteren naar kinderen staan centraal |
| Doelen Wkcp:         | – Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie<br>– Overdracht waarden en normen   |
| Onze uitgangspunten: | – We bevorderen positieve contacten tussen kinderen<br>– We stimuleren kinderen respect te hebben voor anderen en hun omgeving<br>– Kijken en luisteren naar kinderen staan centraal                     |

### ■ Pedagogische uitgangspunten

Onze pedagogische uitgangspunten zijn uitgewerkt in het algemeen pedagogisch beleid van de kinderdagverblijven. Dit staat op onze website. Dit beleid geldt ook voor ons. In dit werkplan gaan we het algemeen pedagogisch beleid niet herhalen. We beperken ons tot een korte toelichting op de pedagogische uitgangspunten en geven concrete voorbeelden hoe we deze bij onze locatie realiseren. Jaarlijks kijken we of deze voorbeelden nog passen bij onze werkwijze en passen we ze zo nodig aan.

### ■ Kijken en luisteren naar kinderen staat centraal

We vinden het belangrijk dat een kind zich bij ons prettig voelt en kan ontwikkelen. Daarom willen we zijn behoeften kennen en hierop inspelen. Het kijken en luisteren naar de individuele kinderen en de groep is de basis van ons pedagogisch handelen, de inrichting van de ruimte, het activiteiten aanbod, het ritme van de dag en de verzorging van de kinderen.

#### Voorbeelden uit onze praktijk

- We vinden het belangrijk om verzorgingsmomenten met baby's te benutten: aandacht te hebben voor het praten met een baby en hem of haar de tijd te geven om te reageren. Het belangrijkste punt in het werken met baby's is en blijft het goed kijken en luisteren.
- Als een baby huilt, proberen we erachter te komen wat hij nodig heeft: eten, rust, slaap, een schone luier, aandacht?
- We vinden het belangrijk dat elk kind zichzelf kan zijn. Zo wordt er rekening gehouden met de verschillen in karakter en temperament. Een teruggetrokken kind wordt weliswaar gestimuleerd om zich te uiten, maar dit zal niet geforceerd gebeuren. Een druk kind zal soms afgeremd worden, maar niet volledig ingeperkt.
- We kijken en luisteren goed naar wat een kind ons te vertellen heeft, zowel verbaal als non-verbaal. Dit kijken en luisteren doen we eigenlijk de hele dag door, het is de basis van ons handelen naar kinderen. Voorbeeld: een tweejarig kind dat telkens ruzie maakt met andere kinderen, wil misschien graag met andere kinderen spelen, maar weet niet goed hoe hij dit moet aanpakken. We kunnen het kind hier bij helpen.
- We zijn gericht op de belevingswereld van kinderen. We hebben oog voor zaken die voor het kind belangrijk zijn. We benoemen veranderingen, zoals dat het kind naar de kapper is geweest, nieuwe schoenen aan heeft etc.
- We zijn er voor het kind als het ons nodig heeft. Op moeilijke momenten zijn we dichtbij de kinderen. We nemen hier de tijd voor. Als het nodig is houden we een kind vast: bijvoorbeeld bij het uitzwaaien, bij het inslapen of als het troost nodig heeft. Als een kind zich moeilijk of niet laat troosten, proberen we het op een andere manier te ondersteunen, bijvoorbeeld met een knuffel.
- Situaties waarvan we voorzien dat deze voor het kind te spannend zijn, vangen we op. Als dit nodig is, nemen we het kind in bescherming tegen zichzelf. Voorbeeld: een

kind is bezig met een puzzel die eigenlijk te moeilijk voor hem is. Hij wil deze perse zelf afmaken. De pedagogisch medewerker mag hem niet helpen, vindt hij. De pedagogisch medewerker ziet dat het kind steeds bozer wordt omdat het niet lukt. Desondanks kan hij niet besluiten om ermee te stoppen. Ze stelt het kind voor om een andere keer verder te gaan met de puzzel en nu samen met hem een boekje uit te zoeken om voor te lezen.

- We bieden kinderen hulp die aangepast is aan de behoefte van het kind. Bij een tweejarig kind maken we bijvoorbeeld de knopen van de jas dicht. Een wat ouder kind stimuleren we om dit zelf te doen.
- We proberen op vragen en behoeften van kinderen in te gaan. Als Joost en Mark nog niet naar binnen willen als de rest van hun basisgroep naar binnengaat na het buitenspelen, mogen zij met een andere basisgroep nog wat langer buitenspelen.

### ■ **We bieden emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte**

We creëren een open, warme sfeer waarin kinderen zich prettig en op hun gemak voelen. We laten merken dat we het fijn vinden dat het kind er is. We zijn geïnteresseerd in wat een kind bezighoudt en stimuleren zijn of haar inbreng. We geven positieve aandacht, waardering en stimulans. Waar nodig bieden we hulp, bescherming en steun.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- We zijn attent op prikkels in de omgeving van een baby.
- Baby's bieden we nabijheid en regelmatig oogcontact. We zorgen ervoor dat zij ons telkens kunnen zien of horen.
- We laten het kind blijken dat het de moeite waard is. We laten haar/hem ervaren dat we blij zijn dat zij/hij er is door enthousiast te reageren op het kind. We geven het kind het gevoel dat het welkom is. We begroeten het kind en ook de ouders, broer of zus en zeggen gedag bij het weggaan.
- We nodigen kinderen uit om hun verhaal te doen, we zijn geïnteresseerd in wat het kind bezighoudt. Om hiervoor gelegenheid te bieden, proberen we gedurende de dag voldoende rustmomenten in te bouwen. Als het kind ons iets vertelt, kijken we het kind aan (op ooghoogte van het kind). Als we zijn/haar verhaal niet goed begrijpen, vragen we door.
- We hebben een positieve houding naar de kinderen, ook bij conflicten. We geven positieve aandacht. We laten merken dat we (bepaald gedrag van) hem/haar waarderen: we benoemen dat het kind bijvoorbeeld heerlijk aan het spelen is of spelen juist op zo'n moment even mee. We geven een complimentje, een aai over de bol. We reageren enthousiast op pogingen of werkstukjes van het kind.
- We letten er op dat we elk individueel kind aandacht en genegenheid geven. We tonen het kind ook in lichamelijk opzicht genegenheid zoals knuffelen, stoeien, aai over de bol, het kind opnemen. Met baby's hebben we natuurlijk extra veel lichamelijk contact: knuffelen, op schoot of arm nemen.
- We gaan serieus om met de emoties van een kind, we erkennen en herkennen deze. We laten het kind merken dat het emoties mag hebben. Als een kind bijvoorbeeld boos is, laten we merken dat we begrijpen dat het boos is en dat dat ook best mag. Indien nodig helpen we het kind bij het benoemen van emoties.
- We maken bewust gebruik van muziek gemaakt als bijdrage aan een warme, ontspannen sfeer.
- Bij de aankleding van de ruimte maken we gebruik van dingen die voor kinderen (en ouders) herkenbaar zijn. De aankleding bestaat uit vaste onderdelen maar ook wisselende onderdelen. De aankleding wordt afhankelijk van het thema aangepast. Bijvoorbeeld met het thema kerst, hangen er knutselwerkjes die verband houden met dit thema en is de ruimte aangekleed met kerstversiering.
- In de ruimte hangen foto's en (knutsel-)werkjes van de kinderen.



## ■ We bieden ritme en structuur

De bekende gezichten van pedagogisch medewerkers en van kinderen in de groep zijn een belangrijk houvast, net zoals de eigen groepsruimte. Houvast komt ook terug in het ritme en programma van de ochtend, middag of dag, de regels en afspraken, rituelen en in de inrichting. De groep is de uitvalsbasis bij het ontdekken van de rest van het kinderdagverblijf. Zo leert het kind ook andere pedagogisch medewerkers en andere kinderen van het kinderdagverblijf kennen.

### Voorbeelden uit onze praktijk

- Het kind heeft een vaste plaats voor zijn jasje, voor kleding en voor zijn knuffel.
- De ruimtes zijn overzichtelijk ingericht met speelhoeken. Spelmateriaal hebben een vaste plaats. Door de ruimte regelmatig op te ruimen, houden we de ruimte overzichtelijk.
- We hanteren een voor het kind herkenbare vaste dagindeling. Elke dag kent bepaalde vaste onderdelen, zoals de ontvangst, het samen fruit eten, spelen in de hal, het eten, slapen, het weggaan etc. Dit wil niet zeggen dat we elke dag stipt om half tien 's morgens het fruit eten, wel dat het kind weet dat het na het eten naar bed gaat, dat na het slapen iets wordt gegeten etc.
- Veel dagelijkse activiteiten kennen een min of meer vaste opbouw, een soort patroon. Zoals rondom eten: eerst samen opruimen, dan handen wassen, aan tafel zitten, liedje zingen (smakelijk eten, smakelijk drinken), boterhammen eten, melk drinken, dan met washand mond en handen wassen.
- Bij speciale gebeurtenissen maken we gebruik van rituelen. We vieren bepaalde gebeurtenissen, zoals verjaardagen, of het afscheid van een kind, op een speciale manier. Het jarige kind krijgt een feestmuts op en wordt toegezongen. Deze speciale manier hoort uitsluitend bij een bepaalde gebeurtenis en komt hierbij telkens terug. Dit zijn 'rituelen' van een basisgroep of kinderdagverblijf. Rituelen kunnen voor kinderen heel belangrijk zijn. Vaak ontstaan rituelen mede door de inbreng van kinderen.
- Wij houden ons aan gemaakte afspraken en komen beloftes aan kinderen na.
- We stemmen ons taalgebruik af op de leeftijd en het niveau van het kind. We gebruiken zo duidelijk mogelijke bewoordingen zodat het kind begrijpt wat we willen zeggen. We vertellen het kind wat we doen en geven uitleg over onze handelingen; bijvoorbeeld benoemen dat je de slaapzak aan gaat doen zodat het kind weet wat het kan verwachten en zelf mee kan helpen.
- We passen de structuur die we bieden aan de behoefte van het kind, de behoefte van de groep en aan de situatie.
- Er zijn bepaalde regels waar elk kind zich aan moet houden. We zorgen ervoor dat deze regelmatig voor het kind herhaald worden. We geven zelf het goede voorbeeld. We proberen het aantal regels beperkt te houden, zodat een kind de regels kan blijven overzien en zodat het voldoende ruimte houdt om te experimenteren en ontdekken. We proberen de regels binnen een kinderdagverblijf onderling zo goed mogelijk af te stemmen. Uiteraard gelden voor de jongere kinderen andere regels dan voor de oudere. We proberen de regels consequent te hanteren, maar zijn flexibel indien de situatie het toelaat. Uitzonderingen worden als zodanig benoemd.
- Een kind dat we aanspreken op grensoverschrijdend gedrag, kijken we aan en spreken we rustig aan. Het ongewenste gedrag benoemen we en we leggen uit waarom dit ongewenst is. Indien mogelijk bieden we het kind liever een alternatief, dan dat we het gedrag verbieden. Bij een kind dat moeite heeft zich aan een afspraak te houden, benoemen en 'belonen' we positief gedrag van een kind. Een kind dat zich herhaalde malen bewust niet aan een belangrijke afspraak houdt, halen we kort uit de situatie. We zetten het bijvoorbeeld even op een stoeltje om rustig te worden en na te laten denken over wat er gebeurd is. Daarna bespreken we het gebeurde met het kind. We zorgen ervoor dat we het weer 'goed maken'.
- We vinden het belangrijk dat ouders op de hoogte zijn van de belangrijkste regels die

voor kinderen gelden.

- Vakanties van vaste pedagogisch medewerkers stemmen we zo goed mogelijk op elkaar af. Invalkrachten die voor de kinderen en de ouders niet bekend zijn, worden zo min mogelijk aan de start van de dag ingeroosterd.
- We nemen zelf duidelijk afscheid van kinderen als we naar huis gaan. We zwaaien en zeggen: “Tot ziens!”

## ■ We bevorderen positieve contacten tussen kinderen

Samen doen en samen spelen is leuk en ondersteunt de ontwikkeling. Kinderen leren van en met elkaar. We stimuleren onderling positief contact en samenspel. We richten de aandacht van kinderen op elkaar, schaffen materialen aan die samenspel bevorderen, we richten de ruimte zo in dat kinderen ongestoord met elkaar kunnen spelen en doen activiteiten in kleine groepjes. Waar nodig begeleiden we contacten tussen kinderen.

### Voorbeelden uit onze praktijk

- Om contacten tussen baby’s te stimuleren, laten we bijvoorbeeld, als dit mogelijk is, twee of meer baby’s bij elkaar in de buurt spelen.
- De namen van de kinderen en pedagogisch medewerkers worden regelmatig herhaald. Hiermee leren ze elkaar kennen en geven we aan dat ieder belangrijk is en erbij hoort. Kinderen die echt moeite hebben met samenspelen helpen wij. Het kan zijn dat we samen met dit kind een spelletje doen en andere kinderen uitnodigen mee te spelen. Als het kind kan zeggen met wie of wat het zou willen spelen, geven we het goede voorbeeld en laten zien hoe je mee kunt gaan spelen of vragen we de andere kinderen of het kind mee mag spelen.
- Vanaf dat de kinderen heel klein zijn, leren we ze hoe ze met elkaar moeten omgaan. We leren kinderen materialen te delen, samen te werken en ruzies op te lossen. Telkens weer leggen we uit: ‘Om de beurt’; ‘Beetje zachtjes doen, Pim en Jan slapen’; ‘Marloes wil ook meedoen’; ‘Wil jij Anne even helpen?’
- Als kinderen ruzie hebben, grijpen we niet meteen in, behalve als ze elkaar pijn doen of als de situatie erg ongelijkwaardig is (een groot kind dat ruzie maakt met een klein kind). De wat oudere kinderen ondersteunen we bij het oplossen van ruzies: Bijv. “Wat is er aan de hand?” (---). “Jij wilt met die auto spelen? (---). “En jij ook? (---). “Tja, jullie willen dus allebei met die auto spelen. Dat kan niet. Hoe moet dat nu?” Ook in deze gevallen praten we met de kinderen op hun ooghoogte. Sommige kinderen vinden het oogcontact in deze situaties bedreigend. Deze kinderen zitten of staan met de rug naar de pedagogisch medewerker, vaak houdt de pedagogisch medewerker het kind vast. Sommige kinderen durven op deze manier beter over hun gedrag na te denken.
- Een kind dat wat minder weerbaar is, stimuleren we voor zichzelf op te komen. We gaan samen naar het andere kind toe en helpen het zijn eigen standpunt te verwoorden: “Jij was hier mee aan het spelen hè? Zeg maar dat je het graag terug wilt hebben.” Na verloop van tijd zal de pedagogisch medewerker het kind meer op afstand aansporen voor zichzelf op te komen.
- Er zijn geregeld gezamenlijke activiteiten. Met de wat oudere kinderen doen we regelmatig een gezelschapsspelletje. We stimuleren kinderen mee te doen aan deze activiteiten.
- We stimuleren het ontstaan van vriendschap. We laten kinderen ontdekken wie ze leuk vinden en geven hen de kans om ook samen iets te doen. We benoemen wat we zien: “Jij vindt Saskia wel leuk hè? Willen jullie naast elkaar zitten?” Als een kind bijv. bij een vriendje in een andere basisgroep wil spelen, is dit geen probleem. We vertellen ouders over de vriendschap, zodat kinderen ook misschien thuis eens met elkaar kunnen spelen.
- We stimuleren dat kinderen zorg hebben voor elkaar. Kinderen mogen elkaar bijvoorbeeld helpen met aan- of uitkleden, een jonger kind brood geven, helpen bij de verzorging van een baby, een jonger kind bij de hand pakken en mee naar buiten

nemen, elkaar troosten, elkaar iets uitleggen, een ander kind schminken, 'voorlezen', etc.

## ■ We stimuleren respect te hebben voor anderen en hun omgeving

We vinden het belangrijk dat een kind zich waarden, normen en gebruikelijke omgangsvormen eigen maakt, zodat het onderdeel is van de gemeenschap waarin het leeft.

### Voorbeelden uit onze praktijk

- We besteden aandacht aan de diversiteit van de kinderen. Dit gebeurt aan de hand van een gebeurtenis, boekje etc. waarover we met de kinderen verder doorpraten. "Sara heeft lang haar. Wie heeft er nog meer lang haar?" ; "En jij, heb jij geen lang haar? Nee hè, jouw haren zijn kort!" ; "Yasmine heeft zwart haar. Zijn er nog meer kinderen met zwart haar?" "Martijn heeft een broertje. Heb jij ook een broertje? Oh, heb jij een zusje!" Etc.
- We leren kinderen zorgvuldig om te gaan met speelgoed en andere materialen.
- Kinderen leren te wachten met eten tot iedereen is voorzien.
- Voor het eten en drinken nemen we de tijd, dat betekent dat tijdens het eten geen andere activiteiten gebeuren. Iedereen wacht op elkaar totdat iedereen klaar is en blijft tijdens het eten en drinken aan tafel zitten.
- We proberen de kinderen netjes te leren eten en drinken.
- Als de kinderen iets ouder zijn vinden we het belangrijk dat ze leren luisteren naar elkaar, dat stimuleren we door ze om de beurt iets te laten vertellen van wat er bijvoorbeeld thuis is gebeurd in het weekend.

## ■ We bieden brede uitdaging en plezier

We dagen kinderen uit om allerlei verschillende ervaringen op te doen om zich zo breed mogelijk te kunnen ontwikkelen. We hebben de ruimte(s) ingericht met gezellige en uitdagende speelhoeken waar kinderen met een groepje of in hun eentje kunnen spelen, ontdekken en hun vaardigheden kunnen oefenen. Kinderen kunnen ook buiten de 'eigen' groepsruimte terecht: in de speel- of sporthal, in andere groepsruimtes, buiten. We doen een breed aanbod van allerlei activiteiten, gericht op groepjes kinderen of juist met z'n allen.

### Voorbeelden uit onze praktijk

- We bieden baby's bewegingsruimte. Op elke groep is een afgeschermd ruimte waar de baby's ongestoord kunnen liggen, kruipen en staan. In deze babyruimte is uitdagend speelgoed dat hen stimuleert in hun ontwikkeling. Natuurlijk blijft het mooiste speelgoed hun eigen lijf!
- Bij Dribbel werken we iedere maand/zes weken met een thema; dit thema is voor ouders terug te zien op de thematafel in de gang, maar ook op de groepen hangen bijvoorbeeld knutselwerken die samenhangen met het thema, zingen we met de kinderen liedjes die samengaan met het thema of wordt er een boekje voorgelezen.
- We letten er op dat de materialen en activiteiten die we aanbieden aangepast zijn aan de leeftijd van de kinderen die we opvangen en betrekking hebben op de verschillende ontwikkelingsgebieden: de lichamelijke, verstandelijke, taal-, creatieve, emotionele en sociale ontwikkeling. De ontwikkelingsgebieden zijn in de praktijk nauw met elkaar verbonden.
- Er zijn allerlei manieren om kinderen aan te moedigen om met materialen aan de slag te gaan. Bijvoorbeeld: we praten over het materiaal en stellen er vragen over, zoals "Hoe ziet het eruit?" "Wat kun je ermee doen?" "Hoe werkt het?" We dagen het kind ook uit iets nieuws te proberen of het op een andere manier te doen (" Als je het nu eens zo probeert..." "Waarom probeer je het niet .....")
- We stimuleren kinderen deel te nemen aan verschillende soorten activiteiten. Als we denken dat dit zinvol is, stimuleren we kinderen hun spel uit te breiden. Voorbeeld:

een kind dat alleen met autootjes wilt spelen, proberen we te bewegen dit spel samen met anderen te spelen of een auto te maken van een ander materiaal, zoals duplo of klei.

- We vinden het belangrijk om niet teveel materialen aan te bieden, maar te variëren in het aanbod. Materialen bergen we dan tijdelijk op en we ruilen die met andere materialen.
- We hebben de ruimte zo ingericht dat er aparte activiteitenhoeken zijn. Hierdoor krijgen kinderen de kans ongestoord te spelen. Zo hebben we een poppenhoek, een plaats waar kinderen kunnen knutselen, de gang waar kinderen met de zandtafel kunnen spelen, kunnen rijden met de grote auto's en een activiteit kunnen doen aan tafel. Het knutselen gebeurt aan de hoge tafels, waar ook spelletjes gedaan worden en de grof motorische activiteiten vinden vooral in de gang of buiten plaats.
- Kinderen kunnen gebruik maken van het hele kindercentrum tijdens de open deuren momenten. Nadat een kind vertrouwd is geraakt met de groepsruimte, kan een kind het kindercentrum verder onderzoeken, andere kinderen ontmoeten en nieuwe speelplekjes ontdekken. Dit ontdekken doen de kinderen, naarmate ze ouder worden, steeds meer samen.
- Ook in onze buitenruimte proberen we de verschillende leeftijdscategorieën en ontwikkelingsgebieden aan bod te laten komen. Net zoals in de binnenruimte hebben we hier verschillende activiteitenplekken, bijv. een rustige, beschutte plek voor baby's, een zandbak, een plekje waar je je terug kunt trekken. Er zijn allerlei materialen die we buiten gebruiken, zoals speelgoed voor in de zandbak, fietsjes en ballen.

### ■ **We hebben respect voor autonomie van kinderen**

Kinderen maken bij ons eigen keuzes en mogen 'zelf doen'. We stimuleren ze actief om dingen zelf te proberen en respecteren de eigen ideeën en oplossingen van de kinderen. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde van kinderen. We vinden kinderparticipatie belangrijk. Door kinderen actief te betrekken bij de inrichting, aankleding, materialen en activiteiten, kunnen we beter inspelen op hun behoeftes. Zo wordt de groep echt hún eigen plek.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- We beschermen het kind voor gevaar of onveilige situaties. Anderzijds geven we het de ruimte die het nodig heeft om te ontdekken en dus te leren.
- Er zijn plekjes om je terug te trekken, bijvoorbeeld de box waaronder kinderen kunnen wegkruipen en hun eigen spel kunnen spelen. De kinderen vinden het prettig om af en toe buiten het zicht van pedagogisch medewerkers te kunnen spelen. Dit is spannend en uitdagend, daarom is de ruimte onder de box en het stukje stoep om de hoek van het gebouw erg populair.
- Regelmatig betrekken we kinderen bij de keuze voor een gezamenlijke activiteit.
- We stimuleren kinderen mee te doen met een activiteit. Maar we vinden het prima als een kind zich een keer wil terugtrekken en alleen wil spelen.
- Vaak kunnen kinderen zelf kiezen wat ze willen doen, in welke ruimte en met welke kinderen. Indien nodig begeleiden we kinderen bij het maken van keuzes. Bijvoorbeeld door ze te laten kiezen uit een beperkt aantal verschillende soorten spel of materiaal.
- We kunnen niet altijd ingaan op de keuze van een kind. In deze gevallen proberen we uit te leggen waarom dit niet kan. Als het mogelijk is, bieden we een tussenoplossing of alternatief. Aan Stefan die 'echt niet meer hoeft te slapen' stellen we voor dan even te rusten op de bank. Kitty die geen melk lust, hoeft geen hele beker melk op te drinken, maar vragen we om dan maar een klein slokje te proberen.
- We leren kinderen zelf oplossingen te bedenken voor 'problemen' zoals: Hoe krijg ik die bal door dat gaatje? Waar hoort dit puzzelstukje? Ik wil met die auto spelen! Hoe kom ik bij die plank? In plaats van het probleem op te lossen, stimuleren we het kind een eigen oplossing te zoeken. Indien nodig, helpen we hierbij. Een mogelijke reactie

van ons zou kunnen zijn: “Lukt het niet? Tja, wat nu? Kun je het misschien ook op een andere manier doen?”

- We leren kinderen een keuze maken. Een groot deel van de dag mogen kinderen kiezen wat ze willen doen en met wie ze willen spelen. Of ze mee naar buiten willen of dat ze liever binnen blijven spelen (als dit praktisch haalbaar is). Of ze mee willen naar de andere basisgroep, of liever in de eigen groepsruimte blijven spelen. Of we een gezamenlijke activiteit gaan doen. Of ze hieraan mee willen doen (we stimuleren dit wel, maar als ze geen zin hebben hoeft het niet). Wat ze op hun brood willen. Welke liedjes we zullen zingen (vaak mogen de kinderen dit om de beurt zeggen). Voor kinderen die het lastig vinden om te kiezen, maken we de keuze gemakkelijker. We laten hen kiezen uit twee of drie mogelijkheden.
- We stimuleren dat kinderen zorg hebben voor het reilen en zeilen op de groep. Kinderen mogen helpen bij ‘klusjes’, zoals tafel dekken en afruimen, zelfstandig bij de andere basisgroep een ‘boodschap’ doen (brood wegbrengen), afdrogen, spulletjes mee naar buiten dragen, de washandjes verdelen etc.
- We bieden een uitdagende omgeving: veel materialen staan op kindhoogte. Veel materialen kunnen de kinderen zelf pakken en zo stimuleren we de zelfredzaamheid.
- De kleren van de kinderen bewaren we in mandjes waardoor kinderen gemakkelijk hun eigen kleren kunnen opruimen en terugvinden.

### ■ **We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen**

We doen zoveel mogelijk om ernstige ongelukken te voorkomen. Veel regels en werkinstructies zijn hierop gericht. Maar we willen en kunnen kinderen niet overal tegen beschermen. Ontwikkelen betekent ook ruimte, de wereld mogen ontdekken, leren met vallen en opstaan. Kleine ongelukjes, zoals schrammen of builen, horen hierbij. We leren kinderen stap voor stap omgaan met situaties die zij spannend vinden. Zo leren ze ook hun eigen grenzen kennen en verleggen.

We voeren jaarlijks een risico-inventarisatie uit, waarbij we kritisch kijken naar de veiligheid en hygiëne van de locatie.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- Voor de baby’s zijn er plaatsen waar ze rustig en veilig kunnen spelen, in de hoge box of in de grondbox binnen of buiten. Zo vaak mogelijk spelen we even met hen samen.
- De ruimte van de peutergroep is ingericht met materialen die geschikt zijn voor kinderen in de leeftijd van twee tot zes jaar.
- De tuin is opgedeeld in verschillende compartimenten, afhankelijk van de samenstelling van de groep en het aantal aanwezige kinderen kunnen we ervoor kiezen om de tuin groter of kleiner te maken.

### ■ **We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen**

Ouders zijn eindverantwoordelijk voor de opvoeding van hun kind. Als een kind bij ons komt, nemen wij deze zorg tijdelijk over. Daarom stemmen we zoveel mogelijk met ouders af. Dit gebeurt tijdens het plaatsingsgesprek, breng- en haalcontacten en tijdens de jaarlijkse oudergesprekken.

De basisschool hoort ook tot de directe leefomgeving van kinderen. We werken samen met de school in de buurt, bijvoorbeeld door een overdrachtsgesprek indien gewenst.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- We nemen de tijd voor een plaatsingsgesprek: dit gesprek is een kennismaking waarin we de basis leggen voor verdere samenwerking. Tijdens het plaatsingsgesprek vragen we ouders een lijst in te vullen met gegevens over het kind (o.a. over de gezondheid, het slapen en eten van het kind). Deze lijst bewaren we in de groep, zodat de pedagogisch medewerkers altijd alle gegevens bij de hand hebben.
- Tijdens de breng- en haalcontacten is er gelegenheid om relevante informatie met de pedagogisch medewerker uit te wisselen. Voor ouders van baby’s (nul tot één jaar)

ondersteunen we deze mondelinge uitwisseling met een digitaal schriftje via het Ouderportaal. In dit schriftje kunnen zowel ouders als de pedagogisch medewerkers van de groep een overdracht doen. In de drukte van het moment kan er eens wat minder tijd zijn (als meerdere ouders tegelijkertijd komen), het is dan altijd mogelijk om later te bellen of desgewenst een afspraak te maken als er bijzonderheden zijn.

- Bij iedere groep hangt bij de deur een whiteboard waarop we de activiteiten van de dag schrijven. Zo kunnen ouders bij binnenkomst direct zien wat er die dag gedaan is in de groep.
- Ouders kunnen mondeling aangegeven of er bijzonderheden zijn waar bijvoorbeeld extra op gelet moet worden die dag, de medewerker zal dit noteren en bespreken met de collega.
- Een keer per jaar nodigen wij ouders uit voor een oudergesprek: een gesprek van ongeveer tien minuten waarin hun kind centraal staat. Dit oudergesprek vindt plaats rondom de verjaardag van het kind en is vrijblijvend.

Het team organiseert het liefst in samenwerking met de oudercommissie ongeveer een maal per jaar een ouderavond voor alle ouders. Dit kan in een informele setting zijn in de vorm van bijv. een Sinterklaas knutselavond of in een meer formele setting met bijv. een gastspreker. Tijdens een ouderavond is er gelegenheid om met andere ouders en pedagogisch medewerkers van gedachten te wisselen en elkaar beter te leren kennen.

### ■ **Kind-volg-systeem, overdracht en signaleren**

Natuurlijk houden we zorgvuldig in de gaten hoe het met de kinderen gaat. Als het nodig is, passen we daar onze manier van omgang met een kind of een groep kinderen op aan. Hiernaast volgen we het welbevinden, de ontwikkeling en het functioneren van de groep met behulp van de methode 'Kijk op kinderen'. Ook ouders zijn hierbij betrokken. Informatie hierover is te vinden op onze website.

Bij de overgang naar de basisschool dragen we relevante informatie over het kind over aan school. Zo kan school vanaf het begin goed inspelen op het kind. De overdracht vindt plaats via een overdrachtsformulier. Deze informatie lichten we, indien gewenst, in een persoonlijk gesprek of via de telefoon toe. Voor deze overdracht vragen we toestemming van de ouders. Soms zijn de ouders zelf ook aanwezig bij het overdrachtsgesprek.

Het komt soms voor dat we ons zorgen maken over de ontwikkeling of gedrag van een kind. In dat geval bespreken we onze zorgen zo snel mogelijk met de ouders. We handelen dan op basis van een stappenplan. Hiervoor hebben we verschillende protocollen onder andere het 'Signaleringsprotocol' en 'Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld'. Deze protocollen bespreken we jaarlijks in het teamoverleg. Meer informatie vind je op onze website.

Pedagogisch medewerkers kunnen, als ze zich zorgen maken over de ontwikkeling en gedrag van een kind, ondersteuning en advies krijgen van de clustermanager en desgewenst van de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit. Als het nodig is, en na overleg met de ouders, nemen zij contact op met het consultatiebureau of andere zorginstellingen in de regio. Het sociaal wijkteam kan hier ook een rol in spelen.

### ■ **Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) – Startblokken**

Bij peutergroep 't Liertje bieden we Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE). Door het VVE aanbod zorgen we ervoor dat de peuters een zo god mogelijke start maken op de basisschool. Naast het werken aan een pedagogische basiskwaliteit besteden we op een speelse manier aandacht aan het stimuleren van hun ontwikkeling. Met behulp van allerlei uitdagende activiteiten dagen we de kinderen uit tot praten, denken en luisteren. Er zijn verschillende VVE methodes, onder andere 'Uk & Puk', Piramide en Startblokken. Wij werken met Startblokken. Startblokken richt zich op vier gebieden:

1. Basisontwikkeling: versterken van welbevinden, zelfvertrouwen en nieuwsgierigheid. Het bevorderen van actieve en betrokken deelname aan gezamenlijke activiteiten.
2. Taalontwikkeling: bevorderen van het inzetten van de Nederlandse taal als communicatiemiddel en het ontwikkelen van een breed begrip van de Nederlandse taal.
3. Sociale ontwikkeling: interesse in anderen bevorderen, stimuleren van samenspel, leren samen gebruik te maken van de speelmaterialen, bevordering van zelfredzaamheid.
4. Communicatieve ontwikkeling: bevorderen dat kinderen in staat zijn contact te maken en houden met anderen.

Bij Startblokken voeren we de activiteiten spelenderwijs uit aan de hand van een thema dat aansluit op de belevingswereld van het kind, bijvoorbeeld dokter, vervoer, seizoenen. De inrichting van de peutergroep is op het thema afgestemd. Gedurende het thema komen alle ontwikkelingsgebieden aan bod. De activiteiten sluiten aan bij het ontwikkelingsniveau en de initiatieven van de kinderen. Ook stellen we vooraf aan de activiteiten doelen (bedoelingen) zodat een kind zich verder kan ontwikkelen. Niet alle activiteiten doen we met de hele groep. We werken juist bewust in kleine groepen. Pedagogisch medewerkers kunnen dan beter inspelen op de ontwikkeling van de kinderen en de hulp en begeleiding beter afstemmen.

#### ■ **Ontwikkeling pedagogische kwaliteit**

Jaarlijks besteden we extra aandacht aan een van de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen. Dit doen we door het meten van twee of drie van onze pedagogische uitgangspunten. Welke uitgangspunten op dit moment aandacht hebben zijn op onze website te vinden.

We hebben enkele pedagogisch medewerkers opgeleid om bij meerdere locaties als 'aandachtsfunctionaris pedagogiek' de teams en clustermanager daarbij te ondersteunen. Zij maken aan het begin van het jaar een nulmeting van de pedagogische kwaliteit bij elke groep van de locatie. Op basis van de resultaten voeren zij, samen met het team en de clustermanager, verbeteracties uit. Aan het eind van het jaar volgt een tweede meting om te zien of de gestelde doelen behaald zijn.

De clustermanager informeert de oudercommissie over de resultaten van de eerste meting in het voorjaar, over de actiepunten die uitgevoerd worden en de resultaten van de tweede meting aan het eind van het jaar.

Via Locatienieuws, de (digitale) nieuwsbrief van de locatie, brengen we alle ouders op de hoogte welke pedagogische uitgangspunten we meten en wat de resultaten van de metingen zijn. Wil je hier meer over weten dan kun je terecht bij de clustermanager.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit ontwikkelt voortdurend workshops en pedagogisch ondersteuning voor teams op maat, zoals bijvoorbeeld een teamavond over oudercontacten of kinderp participatie of individuele ondersteuning met behulp van Video Interactie Begeleiding. Hiermee scholen we pedagogisch medewerkers op specifieke onderwerpen als blijkt uit de meting dat hier extra aandacht voor nodig is.

## ■ **Samenwerking**

### **Samenwerking binnen cluster**

De clustermanager van Dribbel is ook leidinggevende van kindercentrum Villa Bambi in Mook en kindercentrum Drakesteyn in Malden. Met Villa Bambi werken we intensief samen: we hebben een gezamenlijk teamoverleg waarin we ook afspraken maken over onder andere thema's, ouderavonden of het zomerfeest. Daarnaast wisselen we veel kennis en kunde met elkaar uit tijdens de overlegmomenten. De acties die voortkomen uit het overleg kunnen we verdelen over het gehele team van Mook/Molenhoek. Medewerkers kunnen we, als het nodig is, bij beide locaties inzetten. In principe werken we met een vaste groepsbezetting per locatie.

### **Samenwerking kinderdagverblijf met basisschool**

We zijn nu gezamenlijk gehuisvest in een pand en dit versterkt de samenwerking tussen het kindercentrum en de basisschool. We vormen gezamenlijk een brede school die naar afstemming zoekt in doorgaande lijn, overdracht en pedagogische aanpak. We staan aan het begin van deze samenwerking en zullen dit gaandeweg verder ontwikkelen. Hierover vindt afstemming plaats in een werkgroep bestaande uit medewerkers van de school en kindercentrum.

De gezamenlijke doelen van kindercentrum Dribbel en basisschool De Grote Lier richten zich op de inhoudelijke afstemming tussen peutergroep en kleutergroep, naschoolse activiteiten, de voorschoolse -, tussenschoolse - en buitenschoolse opvang, de afstemming van het pedagogisch klimaat (uitgangspunten, regels en afspraken), gezamenlijke activiteiten zoals Sinterklaas en kerstviering, afstemming informatie tussen ouders en partners rondom de kinderen en overdracht voorschoolse periode naar school.

### **Samenwerking met anderen**

De clustermanager van het kindercentrum maakt deel uit van het netwerkoeverleg Mook. Hierin vindt afstemming en overleg plaats met andere instellingen over zaken die van belang zijn voor de jeugd in Mook. Partners die deelnemen zijn bijvoorbeeld onderwijs, algemeen maatschappelijk werk, de gemeente en het CJG.



## Hoofdstuk 4

# Algemene informatie

LET OP: Ouders die gebruik maken van de peutergroep en die een peutertoeslag van de gemeente krijgen, kunnen over onderstaande onderwerpen het beste overleggen met de pedagogisch medewerker of de clustermanager. Voor de interne wachtlijst, vermindering opvang of opzegging kun je het beste contact opnemen met de afdeling Klantrelaties via 024 382 26 55 of [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl).

### ■ Plaatsing en interne wachtlijst

De afdeling Klantrelaties regelt de plaatsing. Het kan voorkomen dat we je (tijdelijk) andere of minder dagdelen hebben geboden dan je aanvankelijk hebt aangevraagd. Via de interne wachtlijst zal de medewerker van de afdeling Klantrelaties de gewenste dagen of de uitbreiding van dag(del)en inplannen. Mocht je na verloop van tijd andere of meer dagen nodig hebben dan kun je deze afdeling vragen om je hiervoor in te plannen. Je vult via de website online een wijzigingsformulier in.

Je kunt ook een mail sturen naar [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl) of een WhatsApp bericht sturen naar 06 13 33 40 50 (hier kun je niet naar bellen!).

### ■ Flexibele opvang

Bij elke locatie kunnen we een beperkt aantal kinderen met een overeenkomst voor flexibele opvang plaatsen. Met een flexibele overeenkomst komt je kind op wisselende dag(del)en in de maand. Flexibele opvang is bedoeld voor ouders met een onregelmatig werkrooster. Je sluit een overeenkomst af met een minimum van gemiddeld één dagdeel per week. Vier weken voor het begin van elke maand geef je de gewenste dag(del)en door via het Ouderportaal en vervolgens plannen wij je kind in. De plaatsing proberen we zoveel mogelijk in dezelfde stamgroep in te plannen maar we kunnen dit niet helemaal garanderen. Bij te laat doorgeven van de gewenste dagen vervalt het automatisch recht. Beoordeling vindt dan plaats op basis van beschikbare ruimte/medewerkers, dezelfde criteria als bij incidentele opvang. Voor meer informatie over een overeenkomst voor flexibele opvang kun je terecht bij de afdeling Klantrelaties.

### ■ Ruilen van dagen

Als je een dag(deel) wilt ruilen dan vraag je dit aan via het Ouderportaal. De pedagogisch medewerkers en clustermanager zullen hun uiterste best doen om aan je wens tegemoet te komen. Het kan echter voorkomen dat we door een kort tijdsbestek of hoge bezetting in de stamgroep je wens niet kunnen vervullen. De reden van afwijzing zullen we altijd toelichten. Het antwoord op de aanvraag krijg je van de pedagogisch medewerker. De richtlijnen voor ruilen staan op onze website. Aan ruilen zijn geen kosten verbonden. Wij zijn ons ervan bewust dat deze service niet altijd tot tevredenheid kan worden gehonoreerd. Zeker bij de locaties waar in de stamgroepen het maximum toegestane aantal kinderen is geplaatst. We willen te allen tijde kwaliteit leveren en vanzelfsprekend volgens de wettelijke eisen werken. Wij vragen daarom je begrip als de pedagogisch medewerker of clustermanager niet aan je verzoek kan voldoen.

### ■ Incidentele opvang

Incidentele opvang kun je via het Ouderportaal aanvragen als je een dag(deel) extra nodig hebt, dus méér uren dan vastgelegd in de overeenkomst. Als je kind extra kan komen, krijg je achteraf een aparte factuur. De kosten hiervoor kun je nakijken op de website op het tariefoverzicht.

Soms is het niet mogelijk om je kind in de eigen stamgroep in te plannen voor de extra opvang. Eventueel kijken we of er plaats is in een andere stamgroep maar dan leggen we je de keus voor. Als je er mee akkoord gaat dan zal de vertrouwde pedagogisch medewerker van de 'eigen' groep ervoor zorgen dat de benodigde informatie over jouw kind bij de andere groep bekend is.

Voorwaarden voor incidentele opvang staan op de achterkant van het aanvraagformulier en op onze website.

### ■ **Nationale feestdagen**

Op de website staan de nationale feestdagen waarop het kinderdagverblijf gesloten is.

### ■ **Inventarisatie aanwezige kinderen tijdens vakantieperiodes**

Ook tijdens vakantieperiodes is je kind van harte welkom. Voorafgaand aan zo'n periode inventariseert het kinderdagverblijf of je kind aanwezig is of niet. De ervaring leert namelijk dat tijdens de zomer- en kerstvakantie vaak minder kinderen aanwezig zijn.

Voor deze inventarisatie krijg je ruim van tevoren van ons een bericht via het Ouderportaal met het verzoek om door te geven wanneer je kind er wel en niet zal zijn. Na deze opgave gaan we ervan uit dat je kind dan ook daadwerkelijk komt. Wijzigingen die pas bekend zijn na het invullen van de inventarisatie horen we graag zo snel mogelijk. Heb je buiten je vastgelegde overeenkomst extra dagen nodig tijdens de vakantieperiode, dan kun je incidentele opvang aanvragen.

De informatie over welke kinderen wanneer aanwezig zijn hebben wij nodig om:

- te zorgen voor een optimale personele bezetting volgens de wettelijke eisen en soms is het gewenst om groepen samen te voegen;
- een vakantieooster te maken voor de pedagogisch medewerkers, inclusief de inzet van (vaste) invalkrachten.

### ■ **Uitbreiding, wijziging, vermindering van dagdelen of beëindiging**

Mocht je de dag(del)en waarop je kind naar het kinderdagverblijf komt, willen uitbreiden, wijzigen/verminderen of de overeenkomst helemaal willen beëindigen, dan kan je dit op verschillende manieren doen:

- Door op de website de button 'geef een wijziging door' aan te klikken en daar het formulier in te vullen en online te versturen.
- Door een mail te sturen naar [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl) met daarin de naam en geboortedatum van je kind en de gewenste dag(del)en.
- Een WhatsApp bericht sturen naar 06 13 33 40 50 (hier kun je niet naar bellen!)

Als je het aantal dag(del)en wilt verminderen of de overeenkomst wilt beëindigen, houdt dan rekening met de opzegtermijn van één maand.

### ■ **Overgang van kinderdagverblijf naar buitenschoolse opvang**

Vanaf drie jaar kun je je kind inschrijven voor de buitenschoolse opvang. Je krijgt rond de derde verjaardag van je kind een informatiepakket thuisgestuurd over de buitenschoolse opvang met daarbij een inschrijfformulier. Je kunt je kind ook al vóór het derde levensjaar inschrijven maar hij/zij komt daarmee niet eerder op de wachtlijst.

### ■ **Automatisch einde of verlenging van de overeenkomst**

De plaatsing van je kind stopt automatisch één dag voor de vierde verjaardag.

Wil je hiervan afwijken, bijvoorbeeld omdat je kind nog niet direct naar de basisschool kan, dan vraag je via e-mail een 'verlenging van de plaats' aan. Als je de aanvraag zes maanden vóór de vierde verjaardag van je kind bij de afdeling Klantrelaties indient dan

ben je zeker van de verlenging. Doe je dit later dan kunnen we de verlenging niet garanderen.

### ■ **Opmerkingen, signalen, wensen en klachten**

We meten doorlopend de klanttevredenheid. Bij de start en het einde van de plaatsing ontvang je een vragenlijst. Daarnaast krijgen alle ouders eens per jaar een vragenlijst. Hiermee krijgen wij een beeld hoe tevreden 'onze' ouders zijn en hoe we dit kunnen verbeteren.

Daarnaast verzamelen we actief alle signalen die ouders geven over verschillende onderwerpen. Deze signalen bespreken we zowel in het teamoverleg als in het directieoverleg. Daar waar nodig en mogelijk, op basis van deze klantsignalen en het klanttevredenheidsonderzoek, verbeteren we onze dienstverlening in de breedste zin van het woord. Signalen van ouders, zowel kritiek als complimenten, gaan zo niet verloren.

Als je klachten hebt of niet tevreden bent over bepaalde zaken, dan vinden wij het prettig als je dit aankaart bij een van de pedagogisch medewerkers of de pedagogisch medewerker met wie je een probleem hebt. Lost dit je klacht of probleem niet op dan kun je bij de clustermanager terecht. Kan ook de clustermanager dit niet oplossen, dan kun je je klacht schriftelijk neerleggen bij de directie. Jouw klacht behandelen we volgens een vastgesteld reglement dat is beschreven in de folder 'Een klacht is voor ons een kans'. Deze folder is op te vragen bij de locatie en te lezen op onze website. Hierin staat beschreven hoe je de Geschillencommissie Kinderopvang kunt raadplegen. Natuurlijk hopen wij dat we bij klachten of problemen via een gesprek er samen met je uit kunnen komen. Op onze website staat bij 'contact' een formulier waar je je opmerking, wens, of klacht kunt melden.

### ■ **Omgaan met privacygevoelige informatie**

De Wet bescherming persoonsgegevens schrijft voor hoe wij moeten omgaan met privacygevoelige informatie. Dat betekent onder andere dat we bij het kinderdagverblijf informatie over kinderen en ouders in een afgesloten kast bewaren.

### ■ **Kwaliteit**

We zijn voortdurend bezig met de kwaliteit van onze dienstverlening. Onze visie op kwaliteit is het kennen van de verwachtingen van de klant, er naar handelen en nog wenselijker, deze verwachtingen overtreffen.

Om te blijven zorgen voor een goede kwaliteit, hebben we een continu systeem van meten en verbeteren. Kwaliteit is onze basis: kwaliteit van de opvang, van onze medewerkers en de locaties.

Al onze locaties hebben een vergunning; deze krijg je als je voldoet aan de landelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Bovendien zijn alle locaties geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).