

Kindercentrum Wijsneus

Pedagogisch beleidsplan

aug 2023



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
De missie van onze kinderopvang	4
1. Pedagogische visie	6
Spelen, ontwikkelen en ontmoeten	6
Wisselwerking kind en omgeving	7
2. Pedagogische visie in de praktijk	7
Veiligheid	7
Structuur en stabiliteit	8
3. Pedagogische uitgangspunten	8
4. Pedagogische vernieuwing en harmonisatie	9
5. Waarden en normen	9
Opvoeden met verschillende waarden en normen	9
6. Ontwikkelingsfasen van de kinderen	9
Motorische ontwikkeling	10
Ontwikkeling van de zintuigen	10
Sociaal-emotionele ontwikkeling	10
Taalontwikkeling	11
Ontwikkeling van leren en denken	11
7. Taal en woordenschat	11
Praten en luisteren	12
Ontluikende geletterdheid	12
Vorbereidend rekenen	12
Motoriek	14
Wereldoriëntatie	14
Sociaal-emotionele ontwikkeling	15
Muziek	15
Ontwikkelingsstimulering in samenwerking met ouders	15
Overgang naar de basisschool	15
8. Verzorging	16
Lichamelijke veiligheid	16
Hygiëne	16
Eten en drinken	16
De ontwikkeling van zindelijkheid	16

9. De groepen	17
Stamgroepen	17
Samenwerking van groepen	17
Tijdens vakantieperiodes	17
Activiteiten buiten de eigen groep	17
Dagritme	18
Teamsamenstelling	18
Beroepskrachten in opleiding, stagiaires, vrijwilligers en groepshulp	18
Dagindeling	20
Ruimtes en hoeken	20
Wenbeleid	20
Afscheid nemen	21
Ziekte	21
Feesten en rituelen	21
Uitjes	22
3-uurs regeling	23
10. Observeren en signaleren	24
Kinderen met een handicap of beperking	24
Protocol signalen kindermishandeling	25
Acties bij het Signaleren van zorgelijke situaties en/of ontwikkelingsachterstand	25
Vierogenprincipe	26
11. Ouderbeleid	26
Visie op ouderbeleid	26
Uitgangspunten van het ouderbeleid	27
Oudervergaderingen	27
Oudercommissie	27
Klachtenregeling	28

Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kindercentrum Wijsneus.

Door onze visie, de pedagogische uitgangspunten en de doelen op papier te zetten zorgen we ervoor dat we kwaliteit leveren. Ons pedagogisch handelen is zo voor iedereen inzichtelijk en versterkt onze professionaliteit.

Het pedagogisch beleidsplan biedt richtlijnen en kaders, die we inzetten bij ons dagelijks handelen op de groep. Het is ons uitgangspunt van waar we handelen. Toch vraagt het werken met kinderen soms om een aanpassing naar de specifieke situatie en het moment. Ook blijven we altijd kritisch kijken naar ons beleid en ons handelen, omdat onze inzichten en ideeën blijven ontwikkelen. Als we richtlijnen aanpassen, doen we dit altijd in overleg en wijzigen we ons beleidsplan. Hierdoor zorgen we ervoor dat ons pedagogisch beleidsplan een levend document is, wat altijd aangepast kan worden aan de laatste kennis en ontwikkelingen.

Dit pedagogisch beleidsplan geeft ouders en betrokkenen inzicht in hoe wij met de kinderen omgaan en waarom we dat op die manier doen. Bij Kindercentrum Wijsneus werken wij op onze beide locaties volgens de kwaliteitseisen in de wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen/kinderdagverblijven en BSO's.

Inleiding

De missie van onze kinderopvang

Kindercentrum Wijsneus biedt een passend aanbod voor kinderen van nul tot vier jaar, met een veilig en stimulerend pedagogisch klimaat, waarin ieder kind de ruimte krijgt zich optimaal te ontwikkelen op fysiek, sociaal, emotioneel en intellectueel niveau.

Om vorm te geven aan onze missie, zien wij de volgende punten als onze kerntaken

- Het stimuleren van de ontwikkeling. Wij stimuleren de ontwikkeling van kinderen zo breed mogelijk. We richten ons de motorische, sociale-, emotionele-, cognitieve-, creatieve-, en taalontwikkeling. We hanteren de doelen uit ons kindvolgsysteem Pravoo. Dit systeem geeft ons inzicht in het niveau van de kinderen. Door kinderen gestructureerd te volgen hebben we goed zicht op de kinderen die meer ondersteuning nodig hebben en de kinderen die meer uitdaging kunnen gebruiken. Er gelden elk thema doelen voor alle kinderen. We werken aan onze doelen door middel van de vier stappen uit Piramide. Naast de thematische activiteiten die vastgesteld zijn door ons en Piramide krijgen kinderen ook tijdens hun vrije spel de ruimte om aan hun doelen te werken. Dit kan zijn door het voorlezen van boeken, het bestuderen van de woordkaarten die verspreid door de ruimte hangen of door het verven met hun handen en/of voeten. Zowel de activiteiten als de ruimte zijn erop ingericht om de kinderen zoveel mogelijk rijke ervaringen te bieden.
- Volgen en signaleren. Elke opvang heeft tot taak ieder kind op een systematische, methodische wijze te volgen in zijn/haar ontwikkeling en welbevinden. En indien daarvoor aanleiding is, zorg te dragen voor gerichte signalering. Wij werken bij Wijsneus met een kindvolgsysteem en met een mentor. Ieder kind krijgt een mentor toegewezen. Deze zal de ontwikkeling in kaart brengen en alle zorg en hulpvragen bij ouders neerleggen. Ook bijzondere overdrachten en de portfolio wordt door de mentor bijgehouden en verzorgd. Ouders kunnen met vragen ook bij de mentor terecht. Zo proberen we 1 aanspreekpunt te creëren. Omdat we alle risico's uit willen sluiten dat er kindjes zonder mentor komen te zitten, is er voor iedereen een 2^e mentor aangewezen. Dit staat in het kindvolgsysteem genoteerd. Bij ziekte of verzuim zal de tweede mentor de portfolio en ontwikkeling van het kind overnemen.

We volgen de ontwikkeling van de kinderen met Pravoo, een zogenaamd kindvolgsysteem. Hierin houden we gestructureerd bij waar de kinderen zich bevinden in hun ontwikkeling.

Aan de hand van de gegevens in Pravoo kunnen we zien of een kind wellicht meer ondersteuning of meer uitdaging nodig heeft. Niet alleen op algemene doelen, maar ook op specifieke ontwikkelingsgebieden. Elk thema kijken we met de leidsters en de mentor van het kind hoe de ontwikkeling van het kind verloopt en welke (nieuwe) doelen hieruit voortvloeien

- Vormgeven doorgaande ontwikkelingslijn. De opvang is een schakel in de ontwikkeling van kinderen en daarmee een essentiële partner in de uitvoering van lokaal jeugdbeleid.

In het verlengde van bovenstaande kernopdracht heeft de opvang ten aanzien van ouders een opdracht op het gebied van afstemming, informatie-uitwisseling en overleg. Tevens vervult de opvang voor ouders een belangrijke 'vraagbaakfunctie': het is een laagdrempelige voorziening waar opvoedingsuitwisseling plaatsvindt en een plek waar ouders diverse opvoedingsvragen- problemen neerleggen. Een opvang heeft daar in de verwijzende opdracht en fungeert als intermediair bij het tot stand brengen van een opvoed ondersteunend aanbod.

- Ontwikkelingsgericht: het bieden van optimale ontwikkelkansen, het stimuleren van brede ontwikkeling centraal staat; spelen is leren en ontwikkelen.
- Preventief: een opvang levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen en tijdig signaleren van ontwikkelingsachterstanden. Een opvang draagt zorg voor een ononderbroken ontwikkelingslijn.
- Basisvoorziening: om aan te geven dat een opvang in gelijke mate voor elk kind toegankelijk moet zijn.

Bij Wijsneus wordt het kind de ruimte geboden om te spelen, te ontwikkelen en te ontmoeten. Er wordt veel zorg besteed aan de manier waarop de kinderen worden opgevangen. Deze zorg is mede gericht op de sfeer in de groep zodat de kinderen met plezier naar de opvang komen. De basishouding van de leidsters wordt gekenmerkt door warmte en aandacht voor elk kind individueel en in de groep.

In het voorschoolse traject biedt de opvang een prettige omgeving die zoveel mogelijk aansluit bij de ontwikkelingsfase van het kind. Een kind van rond de twee jaar kan daar aan toe zijn. Het kind kan er in een stimulerende omgeving contact leggen met leeftijdsgenootjes. De opvang is voor het kind een plek die zoveel mogelijk aan zijn leeftijd is aangepast.

Wij passen ons aan aan de behoeftes van het jonge kind. Zo zorgen wij voor dezelfde gezichten op de groep. Dit is belangrijk voor de binding en het vertrouwen van het kind.

1. Pedagogische visie

Het is belangrijk dat kinderen evenwichtige, sociale, zelfstandige personen worden die een goed gevoel van eigenwaarde hebben. Kinderopvang Wijsneus werkt vanuit die visie en kan een eigen belangrijke bijdrage leveren. Het worden van een evenwichtig mens heeft te maken met het verwerven van zelfstandigheid, sociale omgang en een goed gevoel voor eigenwaarde.

De bijdrage van de opvang bestaat uit het volgende:

Het sociale aspect wordt gestimuleerd door:

- Het geven van het goede voorbeeld en voorbeeld gedrag
- Het positief benaderen
- Het stimuleren van samen delen en samen spelen
- Leren overleggen en compromissen sluiten
- Leren dat kinderen een keuze hebben, door te leren dat ze ook “nee” mogen zeggen.

De zelfstandigheid wordt bevorderd door:

- Opdrachtjes te geven
- Te laten helpen
- Zelf de stoel/kruk weg te zetten, op te ruimen, leren zelf de jas aan te doen, kortom zelfredzaamheid bijbrengen
- Te stimuleren om dingen zelf te doen en daarna pas te helpen als het niet lukt

Het gevoel voor eigenwaarde wordt bevorderd door:

- Te laten merken dat resultaten niet het belangrijkste zijn, maar dat plezier in wat het kind doet voorop staat
- Een kind te stimuleren in wat het kan, eruit proberen te halen wat erin zit
- Te complimenteren

Spelen, ontwikkelen en ontmoeten

De opvang is voor kinderen een plek waar ze spelen, ontmoeten en ontwikkelen. Door te spelen in nabijheid van en samen te zijn met andere kinderen, ontmoeten ze anderen en leren daarvan. Door ontmoeten en spelen, ontwikkelen kinderen zich. De opvang is een plek waar kinderen kennismaken met nieuw spel en spel materiaal. Ze komen daarnaast vaak voor het eerst in aanraking met leeftijdsgenootjes. Het verblijven in een groep maakt dat kinderen, onder leiding van een leidster, leren van en met elkaar. De opvang stelt eisen aan kinderen, maar werkt nadrukkelijk niet toe naar vastgelegde eindtermen. Een voortvloeiende van het samenbrengen van jonge kinderen is dat ouders met jonge kinderen elkaar ontmoeten. Ze hebben daardoor contact en kunnen onderling informatie

uitwisselen. Op Wijsneus worden met enige regelmaat cursussen en bijeenkomsten georganiseerd voor en door de ouders om de ouders betrokken te houden bij het spelen en ontwikkelen van de kinderen.

Wisselwerking kind en omgeving

Een kind dat de opvang bezoekt is niet meer blanco. Het brengt al een bagage aan ervaringen met zich mee, waardoor het gedeeltelijk al is gevormd. In principe heeft ieder kind een drang om te leren en te ontdekken. De omgeving is daarbij een stimulerende factor en kan richting geven aan de ontwikkeling. Met andere woorden, tussen kind en omgeving is sprake van een wisselwerking. Daarom wordt op onze opvang een omgeving gecreëerd waarin een kind zich veilig, geborgen en vertrouwd voelt. Pas dan kan een kind positieve ervaringen opdoen om van te leren en ontdekken.

Die veilige, geborgen en vertrouwde omgeving wordt gecreëerd door:

- Een kind vrijheid te bieden, waardoor het een eigen plek binnen de groep kan zoeken en vrij kan spelen.
- Het hanteren van een structuur in de dagdelen, waardoor kinderen weten wat hen te wachten staat.
- De groep en groepsruimte een herkenbare plek te laten zijn voor de kinderen. Dit betekent dat er gewerkt wordt met een vaste groepsindeling en een vaste leidster op de groep.
- De kinderen zodanig te benaderen dat ze het gevoel krijgen dat ze er mogen zijn. Dit wordt tot uiting gebracht door het geven van aandacht, een positieve benadering, het geven van complimenten en hulp daar waar nodig.
- Een kind proberen te begrijpen, waarbij contact met de ouders over het kind van essentieel belang is.

2. Pedagogische visie in de praktijk

Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in wisselwerking met de omgeving. Een kind wordt geboren met een bepaalde aanleg en eigenheid en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Voor een goede ontwikkeling van het kind is de houding van de leidster van wezenlijk belang. De houding van de leidster dient gericht te zijn op een liefdevol en aandachtig begeleiden, ondersteunen en stimuleren, zodat het kind zich optimaal kan ontwikkelen en ontplooien. De pedagogische relatie die de leidster met de kinderen heeft, dient naast effectief ook respectvol te zijn. De relatie met de leidster moet het kind een gevoel van veiligheid, geborgenheid en vertrouwen geven, zodat het kind de omgeving durft te gaan ontdekken en onderzoeken. De leidster luistert door te kijken waar het kind mee bezig is, wat hij wil, wat hem interesseert of waar hij vragen over heeft. Dit geeft een kind een gevoel van zelfvertrouwen en draagt bij tot een positief zelfbeeld.

Veiligheid

Een goede kind/leidster relatie ligt aan de basis van kwalitatief goede opvang. De professionele houding van de leidster maakt een veilige band tussen haar en het kind mogelijk. Het kind leert erop vertrouwen dat de leidster er voor hem is wanneer hij haar nodig heeft, b.v. wanneer hij bang of verdrietig is. De twee kenmerken hiervan zijn:

- De leidster is *sensitief*, dat wil zeggen gevoelig voor signalen die het kind ‘uitzendt’. De leidster doet telkens moeite aan te voelen en te begrijpen wat het kind wil, doet of bedoelt.
- De leidster heeft niet alleen oog en begrip voor de uitingen van het kind, zij reageert ook tijdig positief op de signalen van het kind: zij is *responsief*. Door haar positieve reactie voelt het kind zich gewaardeerd, begrepen en serieus genomen.

Structuur en stabiliteit

Een omgeving scheppen waarin het kind zich geborgen voelt, betekent ook een duidelijke en consequente structuur bieden. Door regelmaat, ritme en stabiliteit wordt de wereld om hen heen herkenbaar en dagelijkse gebeurtenissen steeds meer voorspelbaar. Herhaling, regels en gewoonten geven het kind houvast en zekerheid in een omgeving die aanvankelijk vreemd voor hen is. Structuur en regels geven een kind duidelijkheid over wat er gaat gebeuren en wat er van hem wordt verwacht. Op een opvang is er structuur in de ruimte, structuur in het dagritme, continuïteit in de groepsamenstelling en er zijn regels en gewoonten.

3. Pedagogische uitgangspunten

De kinderen bevinden zich in een fase waarin het belangrijk is dat zij vaardigheden leren in de omgang met mensen, dat ze vertrouwen krijgen in zichzelf en anderen, zich kunnen inleven in een ander en dat ze interesse naar anderen toe leren tonen. Een opvang helpt het kind met het uitbreiden van zijn ervaringswereld. De opvang hanteert daarbij de volgende vijf pedagogische uitgangspunten:

- Het is van wezenlijk belang dat de kinderen plezier beleven aan hun verblijf op een opvang. Dit betekent dat ‘het spelen’ voorop moet blijven staan.
- Het is van belang om het kind tijdens zijn verblijf op de opvang te begeleiden bij en te simuleren in zijn ontwikkeling. De begeleiding staat dan ook voorop.
- De opvang is door middel van deskundige leiding bij uitstek een voorziening waar in een vroegtijdig stadium stoornissen in de ontwikkeling van het kind ontdekt kunnen worden, waarna samen met de ouders naar mogelijke oplossingen/hulpmiddelen kan worden gezocht.
- Een belangrijk aandachtspunt voor de opvang is dat zij het interculturele aspect als vanzelfsprekend in de werkwijze en het programma tot uitdrukking laat komen.
- De leidsters ondersteunen en adviseren ouders waar mogelijk bij de opvoeding van hun kinderen.

Bij ons kindercentrum bieden we een klimaat voor de kinderen waarin zij zich gerespecteerd, geborgen en veilig voelen en waarin zij respect hebben voor anderen en hun omgeving. Kinderen worden ondersteund om zich in hun eigen tempo en binnen de eigen mogelijkheden te ontwikkelen, daarin rekening houdend met de groep.

4. Pedagogische vernieuwing en harmonisatie

Voor wat betreft ontwikkelingsstimulering van jonge kinderen heeft het kabinet twee speerpunten in haar beleid:

- Alle kinderen met een risico op een taalachterstand maken gebruik van de gerichte VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie) programma's.
- Alle kinderen hebben kans op een goede ontwikkeling doordat er harmonisatie plaatsvindt van peuterspeelzalen en kinderopvang.

Daarnaast moet ieder kind tussen zijn tweede en vierde jaar gebruikmaken van een voorschoolse voorziening, zodat het een zo optimaal mogelijke start maakt op de basisschool. In de voorschoolse periode worden educatief verantwoorde activiteiten aangeboden.

5. Waarden en normen

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van de kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich horen te gedragen. Zo is bijvoorbeeld de norm behorende bij de waarde 'respect hebben voor elkaar', dat pesten , schelden en slaan niet worden toegestaan.

Opvoeden met verschillende waarden en normen

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de thuissituatie is goed overleg met de ouders belangrijk. Openheid en wederzijds respect staan daarbij centraal. Andere ideeën over opvoeding moeten bespreekbaar zijn, zodat de leidsters en ouders kunnen leren om gaan met de verschillen en oog te hebben voor overeenkomsten. De leidster houdt rekening met culturele en individuele verschillen tussen het kind en zij sluit aan bij hun verschillende mogelijkheden, behoeften en interesses. Er is ruimte voor vrijheid en eigenheid van ieder kind. Op de opvang zijn kinderen uit alle culturen welkom. De leidster verdiept zich in hun culturele gebruiken en gewoonten.

Duidelijke gedragsregels over wat wel en niet mag zijn nodig om het samenzijn in een groep voor alle kinderen plezierig te laten zijn. Om veilig en plezierig samen spelen mogelijk te maken, leren de leidsters de kinderen regels en gewoonten in het omgaan met elkaar. Gezonde en prettige gewoonten rond verzorging en voeding horen daar vanzelfsprekend ook bij. Ook het gebruik van speelgoed en ruimten is aan regels gebonden. Peuters leren het materiaal delen en om beurten te gebruiken. Kinderen leren om op verschillende plaatsen te spelen met de daarvoor bestemde materialen.

6. Ontwikkelingsfasen van de kinderen

Er worden op de opvang optimale ontplooiingskansen geboden ten aanzien van de volgende ontwikkelingsaspecten:

Motorische ontwikkeling

Voor kinderen is bewegen en heel belangrijk gegeven. Kinderen hebben plezier in bewegen en spelen vrijwel continu. Een goede motorische ontwikkeling levert voor het jonge kind een bijdrage aan de totale ontwikkeling. Belangrijk is dat kinderen veel buiten spelen en niet te vaak en te lang op een stoel zitten. Het kind heeft naarmate hij ouder wordt steeds meer de beheersing over zijn coördinatie en krijgt meer bedrevenheid in de fijne motoriek. Tijdens de creatieve activiteiten wordt juist op die fijne motoriek een beroep gedaan. Afhankelijk van de fase waarin het kind zit, biedt de leidster gepaste materialen aan.

Ontwikkeling van de zintuigen

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

Sociaal-emotionele ontwikkeling

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

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

Peuters (twee- tot vierjarigen)

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

Peuters stellen zich steeds onafhankelijker op en krijgen inzicht in oorzaak en gevolg en in verleden, heden en toekomst. Zo krijgen ze ook steeds meer inzicht in wat wel en niet mag. De gewetensvorming begint bij ongeveer drie jaar; het afkeuren van gedrag en het belonen is voor de leidsters een middel om het kind te helpen in zijn ontwikkeling en nooit een doel op zich. De leidster helpt het kind in zijn ontwikkeling door duidelijk te zijn in het stellen van regels en grenzen. Grondregel is dat zoveel mogelijk wordt getracht negatief gedrag van een kind om te buigen tot acceptabel gedrag.

Jonge kinderen (nul- tot tweejarigen)

Het is belangrijk dat kinderen op een zo vroeg mogelijke leeftijd veel contact hebben met andere mensen. Niet alleen met volwassenen, maar ook met leeftijdsgenootjes. Hierdoor leren ze veel sociale vaardigheden en zich aanpassen aan nieuwe sociale situaties.

Bij Wijsneus kunnen kinderen zich ontwikkelen, onder het toezicht van onze pedagogisch medewerkers. Hierdoor is er altijd iemand aanwezig die hen kan helpen wanneer ze er zelf (nog) niet uitkomen.

Taalontwikkeling

Boekjes bekijken, voorlezen, vertellen en gesprekjes voeren horen tot de dagelijkse bezigheden van de leidsters. Kinderen leren zo veel nieuwe woorden, begrippen en zinnen formuleren. Hierbij geldt: 'niet krompraten' met de kinderen, maar het goede voorbeeld geven. Dus niet 'doe jij lekker spelen'. Peuters leren immers door middel van imitatie van de volwassene.

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

Ontwikkeling van leren en denken

(cognitieve ontwikkeling)

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

7. Taal en woordenschat

Onze Kinderopvang besteedt gerichte aandacht aan mondelinge taalvaardigheid (praten en luisteren), ontluikende geletterdheid, spelen met taal en woordenschat. In alle activiteiten speelt mondelinge taal een belangrijke rol. Vaste elementen in de thema's zijn hiervoor de thematafel en de afsluitingsactiviteit.

Met de themaverhalen werken wij op het gebied van ontluikende geletterdheid aan boekoriëntatie en verhaalbegrip (doelen ontluikende geletterdheid voor peuters, Stoep en Van Elsacker, 2005). Het themaverhaal wordt in elk thema geïntroduceerd (bekeken, doorgebladerd en benoemd,

voorgelezen) en interactief voorgelezen. Uit onderzoek blijkt het belang van het herhaald voorlezen van verhalen voor de taalontwikkeling (Corvers en anderen, 2005).

Praten en luisteren

Zich uitdrukken op niveau:

- Benoemen
- Vertellen over wat het kind heeft meegemaakt

Gespreksvaardigheid:

- Contact leggen
- Deelnemen aan een gesprek
- Reageren op een ander
- Ieder op zijn beurt

Ontluikende geletterdheid

Boekoriëntatie:

- Genieten van voorlezen
- Inzicht krijgen in hoe een boek in elkaar zit (kaft, letters, verhaal en tekeningen; van voor naar achteren lezen).
- Begrip krijgen van de rol van geschreven taal

Verhaalbegrip:

- Een voorgelezen verhaal begrijpen
- Kunnen vertellen waar het verhaal over gaat (begin, midden, einde; onderwerp)

Spelen met taal:

- Plezier hebben in spel met klank (rijm, alliteratie) en met woorden

Voorbereidend rekenen

In de peuterperiode is het van belang om ook aandacht te besteden aan voorbereidend rekenen. Voorbereidend rekenen wordt ook wel 'ontluikende gecijferdheid' genoemd. Bij Wijsneusje besteden wij aandacht aan activiteiten voor tellen en getalbegrip, meten (wat voor peuters nog heel elementair is, gericht op vergelijken en het ontdekken van tegenstellingen) en ruimte en vormen. Het gaat hierbij altijd om een eerste oriëntatie. Wij willen kinderen op speelse wijze gevoelig maken voor verschijnselen om ons heen die met hoeveelheden en eigenschappen van vormen te maken hebben.

Tellen en beginnend getalbegrip

Vergelijken en ordenen:

- Een-op-een-relaties maken van voorwerpen die bij elkaar horen in het dagelijks leven.
- Voorwerpen groeperen (kleur, vorm, eigenschap, bij elkaar horen).

Beginnend getalbegrip:

- Verschil zien tussen kleine hoeveelheden (0,1,2,3, of veel)
- In een oogopslag hoeveelheden tot 3 herkennen
- Oriënteren op de telrij tot en met 6

Functie van tellen ontdekken (het tellen hoeft nog niet goed te gaan)

- Opzeggen van de telrij (voorwerpen of personen aanwijzen en hardop tellen, tot en met 6)

Meten**Vergelijken en ordenen (tegenstellingen):**

- Op lengte/grootte (lang-kort, groot-klein)
- Op inhoud (wat past in wat?)

Ruimte en vormen**Lichaamskennis:**

- Lichaamsdelen aanwijzen en benoemen
- Imiteren van eenvoudige lichaamshoudingen
- Lichamelijk verkennen van de omgeving

Oriënteren:

- Vaste plaats van voorwerpen herkennen
- Beheersen van basale ruimtelijke begrippen (voor, onder, naast, achter)

Construeren:

- Eenvoudige constructie maken (met knutselmateriaal)
- Bouwen met constructiemateriaal (blokken, nopper, duplo)

Motoriek

Onder motoriek vallen zintuiglijke waarneming, beweging en fijne motoriek. In de bewegingsactiviteiten werken de leidsters aan plezier hebben in bewegen, sterker worden, balans, springen, lopen, spelen met de bal (leren schoppen, gooien en vangen) en bewegen op muziek.

Zintuiglijke waarneming:

- Auditieve waarneming (horen)
- Visuele waarneming (zien)
- Zintuiglijke waarneming overig (voelen, proeven, ruiken)

Beweging:

- Plezier hebben in bewegen
- Sterker worden: met lichte voorwerpen sjouwen
- Balans: op de tenen staan en een stukje lopen; ergens op klimmen; (met twee benen tegelijk) springen.
- Met de bal: met twee handen gooien; wegschoppen
- Lopen: soepel lopen; tempo versnellen (snel lopen, nog geen rennen)
- Bewegen op muziek

Fijne motoriek

- Gericht bewegen en plakken (oog-handcoördinatie)
- Werken met nieuwe materialen: hanteren van een plakselkwast; papier vol plaksel smeren; oefenen met scheuren; oefenen met een schaar (nog geen juiste greep)
- Tekenen en verven: verf op een blad smeren (vingerverf of grove kwast); met brede kwast of vingers verven en gehele vlak vullen
- Potlood en kwast hanteren
- Oefenen met de handen en de vingers: manipuleren (dingen met 1 hand vasthouden, verplaatsen); de vingers afzonderlijk gebruiken (vingerspelletjes).

Wereldoriëntatie

Alle activiteiten staan inhoudelijk in het teken van het wereldoriënterende thema. Het thema biedt de zinvolle context waarin gesproken, gelezen, gespeeld en bewogen wordt. Bovendien vormt het de context voor het leren van nieuwe woorden. In de twee activiteiten gaat het echter expliciet om het leren verkennen van de wereld:

- De startactiviteit, waarin kinderen met inzet van alle zintuigen bezig zijn met een eerste verkenning van het thema;
- De ontdekactiviteit, die gericht is op het experimenteren en het ervaren van gebeurtenissen en verschijnselen die bij het thema horen.
- In deze twee activiteiten worden natuurlijk ook taal gebruikt en leren de kinderen woordbetekenissen, maar het draait vooral om de wereldoriëntatie.

Sociaal-emotionele ontwikkeling

Sociaal-emotionele competenties hangen erg nauw met elkaar samen. Om te zorgen dat de belangrijkste ontwikkelingstaken van kinderen aan bod komen, werken de leidsters aan vier competenties:

- Zelfkennis
- Zelfvertrouwen
- Rekening houden met anderen
- Samen spelen/werken

Het is belangrijk dat kinderen zelfkennis opbouwen, zelfbewustzijn ontwikkelen en bijvoorbeeld leren om hun eigen emoties te benoemen. Ook wordt in de activiteiten aandacht besteed aan het opbouwen van zelfvertrouwen. Kinderen leren troost en hulp zoeken als zij dat nodig hebben en de leidsters besteden aandacht aan trots zijn op de eigen prestaties. Rekening houden met anderen is iets wat jonge kinderen vaak nog erg moeilijk vinden. Het begint met zaken als 'dankjewel' zeggen, goed luisteren naar anderen en anderen helpen of troosten. In de activiteiten besteden de leidsters gericht aandacht aan het samen spelen en werken. Kinderen leren om hun eigen wensen duidelijk aan te geven aan anderen, om samen te delen en op hun beurt te wachten. In de activiteiten die gericht zijn op sociaal-emotionele ontwikkeling, wordt aan bovenstaande doelen expliciet gewerkt, maar ook in de andere activiteiten komen deze onderdelen vanzelfsprekend regelmatig terug.

Muziek

Het belangrijkste doel van het ontwikkelingsgebied muziek is plezier hebben in muziek. Daarnaast werken de leidsters in de muziek activiteiten gericht aan het leren van de melodie (liedje leren meezingen, zelf zingen) of aan het verkennen van het ritme. De uitvoering van de muziekactiviteiten is altijd zeer afhankelijk van het moment. Flexibel inspelen op wat er in de groep gebeurt met de activiteit in uw achterhoofd, geeft veel plezier en ontwikkelingsmogelijkheden passend bij de leeftijd van het kind.

Ontwikkelingsstimulering in samenwerking met ouders

Ouders krijgen ieder thema een uitgebreide nieuwsbrief met het thema en de activiteiten. Ook op het informatiebord in de hal, hangen altijd de activiteiten en de woordpakketten. We werken ieder thema met vastgestelde woordpakketten. Deze kunnen ouders opvragen, om er thuis mee aan de slag te gaan. Tijdens oudergesprekken geven we de ouders handvatten om te werken aan de ontwikkelingsdoelen van hun kind.

Overgang naar de basisschool

Voor het kind 4 jaar wordt, spreken we telefonisch of live af met de juf van zijn/haar nieuwe groep. Hier doen we een overdracht. Dit houdt in dat we de rapportage uit het kindvolgsysteem bespreken en inhoudelijk kijken naar de ontwikkeling. Wat hebben wij gedaan, wat werkt goed en wat werkte bij ons niet. Hierdoor houden we een doorgaande lijn met de scholen. Ook kunnen leerkrachten en begeleiders altijd bij ons terecht voor extra informatie en overleg.

8. Verzorging

Goede verzorging van de kinderen vormt een basisvoorwaarde voor goede opvang. De leidsters besteden daarom veel aandacht aan het welzijn van de kinderen. Bij die verzorging spelen lichamelijke veiligheid, hygiëne en het in stand houden en bevorderen van de gezondheid van de kinderen een belangrijke rol.

Lichamelijke veiligheid

In de opvang, maar ook daarbuiten, is en blijft de leidster alert op alles wat de veiligheid van het kind kan bedreigen. In de groepsruimte bewaakt de leidster de veiligheid van het spelmateriaal en meubilair. Kapot materiaal laat zij op tijd repareren of gooit het weg. Schadelijke stoffen, zoals schoonmaakmiddelen staan hoog opgeborgen. Hete koffie en thee worden veilig weggezet. Scharen, prikkennen en nietmachines worden alleen gebruikt waar de leidster bij is. De leidster voorkomt dat kinderen ongemerkt alleen naar buiten of van het terrein af kunnen lopen. De buitenruimte wordt gecontroleerd op glas, kattenpoep en ander afval. Er is altijd toezicht bij het buiten spelen en het hek is op slot.

Hygiëne

Elke leidster is met haar collega's verantwoordelijk voor een schone groepsruimte. Na elke verschoning maakt de leidster de commode schoon. Het speelgoed krijgt twee keer per jaar, of eerder wanneer dat nodig is, een grote beurt in samenwerking met ouders. De leidster controleert of de toiletten schoon en fris zijn. De leidster ventileert de groepsruimte regelmatig. Zij voorkomt tocht en draagt zorg voor een prettige temperatuur in de ruimte (indien dit mogelijk is). Omdat kinderen elkaar zo gemakkelijk aansteken, wordt er goed op vieze neuzen gelet en snuit de leidster regelmatig hun neus. Zo nodig veegt zij vieze monden af nadat de kinderen iets gegeten of gedronken hebben. De peuters wordt dit ook zelf geleerd, net als handen wassen na gebruik van het toilet.

Kinderen die slapen in de opvang krijgen hun eigen setje lakens en bedje.

Het verschonen of naar het toilet gaan, gebeurt op een vast tijdstip op de ochtend, wanneer het kind een vuile luier heeft of wanneer de peuter aangeeft dat hij naar het toilet moet.

Wanneer peuters behoefte hebben aan privacy rond hun persoonlijke verzorging, zoals alleen naar het toilet gaan, dan respecteren wij dat. Het verschonen of naar het toilet gaan, is een moment voor individueel contact van de leidster met het kind. De leidster geeft ook in persoonlijke hygiëne het goede voorbeeld.

Eten en drinken

Met elkaar eten en drinken biedt een moment van rust. De kinderen wachten op elkaar en hebben contact met elkaar en de leidster. De leidster houdt hierbij rekening met het dieet van het kind of de voorkeur van ouders voor andere voeding voor hun kind (b.v. Vegetarisch, allergisch of vanwege geloof). Wanneer leidsters of kinderen trakteren dan doen zij dat met gezonde, lekkere dingen die weinig of geen suiker bevatten.

De ontwikkeling van zindelijkheid

Het zindelijk worden van peuter wordt gezien als een individueel en geleidelijk proces. Er wordt uitgegaan van het tempo van de peuter. De peuter kan zo nodig gestimuleerd worden. Vaak is zien, ook zelf willen doen. Zindelijk worden, wordt in samenwerking met de ouders regelmatig besproken.

9. De groepen

Stamgroepen

We vangen de kinderen op in een zogenaamde stamgroep. Dit is een vaste groep kinderen in een eigen groepsruimte die qua sfeer en inrichting bij hun leeftijd past. Gedurende de week maakt elk kind gebruik van maximaal twee stamgroepsruimtes. Elke stamgroep heeft een team van vaste pedagogisch medewerkers. Hierdoor voelen kinderen zich veilig en op hun gemak. Bij kindercentrum Wijsneus hebben we 2 stamgroepen, namelijk stamgroep 1 is de roze groep en stamgroep 2 is de groene groep. Op allebei de groepen worden de kinderen (0-4 jaar) opgevangen. Ons kinderdagverblijf is geopend van maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 18:30 uur. Beide groepen bestaan uit maximaal 16 kinderen.

Samenwerking van groepen

We vangen kinderen zoveel mogelijk op in hun eigen groep en groepsruimte. Maar op vakantiedagen of dagen waarop er structureel minder kinderen zijn (bijvoorbeeld op woensdagen en vrijdagen), kunnen groepen samenwerken in de ruimte van één van beide groepen. We houden ons aan de Beroepskracht-kindratio (BKR) en zorgen dat de maximale groeps grootte niet wordt overschreden.

Deze samenwerking tussen groepen heeft voordelen ten opzichte van het werken met kleinere groepen. Er zijn bijvoorbeeld meer speelmogelijkheden en als er door het samenwerken meer pedagogisch medewerkers op de groep werken, draagt dat bij aan transparantie en veiligheid. We laten altijd aan de ouders en de kinderen weten wanneer en waar de groepen samenwerken. Als we door omstandigheden niet aan één van de bovengenoemde punten kunnen voldoen, zien we het samenwerken van de groepen als opvang op een tweede stamgroep. Dan vragen we je vooraf schriftelijk om toestemming.

Ook aan het begin en aan het eind van de dag kunnen kinderen in een andere ruimte ontvangen of weer opgehaald worden. We communiceren duidelijk met jou en je kind wanneer en hoe dit plaatsvindt via de ouderapp.

Tijdens vakantieperiodes

In vakantieperiodes zijn er vaak veel kinderen afwezig. Wij maken daarom voor deze weken een speciaal vakantierooster. Komen er in de vakantie(s) op de groep van een kind minder kinderen, dan kunnen wij die groep opvangen op een andere groep. Wij vragen hiervoor altijd jouw toestemming.

Activiteiten buiten de eigen groep

Naast de activiteiten die we doen op de eigen groep, doen we ook weleens activiteiten buiten de eigen groep. We noemen dit ook wel 'open deuren beleid'. Spelen met nét weer andere materialen, kennismaken met andere kinderen en letterlijk om het hoekje kijken; hoe leuk is het om ook eens buiten je eigen groep te spelen? Bij ons kan dat, door het open deurenbeleid. Kinderen die toe zijn aan extra uitdaging mogen spelen en rondkijken in andere ruimtes of groep van onze locatie. Soms alleen, soms met een paar vriendjes. Zo oefenen ze hun sociale vaardigheden, doen nieuwe ideeën op en zien ze ook andere pedagogisch medewerkers. We zorgen ervoor dat de kinderen zich tijdens deze activiteiten emotioneel veilig voelen. Ze worden begeleid en kunnen altijd terug naar hun eigen groep. Door het gezamenlijk binnen- en buitenspelen kennen de kinderen elkaar en andere pedagogisch medewerkers. De baby's blijven op hun eigen groep, waarbij we oog hebben voor hun emotionele veiligheid als op hun groep een activiteit voor oudere kinderen plaatsvindt.

Tijdens de activiteiten buiten de groep kan de beroepskracht-kind-ratio (BKR) tijdelijk worden losgelaten. Die is afgestemd op de stamgroep (www.1ratio.nl), terwijl kinderen tijdens de open deuren ook elders kunnen zijn. Zo kan een kind altijd weer terug naar zijn eigen stamgroep, als het niet meer mee wil doen aan een activiteit buiten de groep.

De meeste activiteiten die wij buiten de groep organiseren vinden plaats op de centrale hal of in onze tuin.

Dagritme

Vanaf het eerste jaar werken we langzaam toe naar een vast dagritme. Hoe en wanneer, dat doen we in overleg met de ouders. Kinderen op de dreumes- en peuterleeftijd eten drie keer per dag samen op vaste tijden. Ook gaan ze minimaal een keer per dag lekker buitenspelen in de tuin. Heerlijk even rennen en je energie kwijt in de buitenlucht! Regelmatig nemen we de kindjes die nog niet mobiel zijn, mee in de kinderwagen naar buiten.

Fruithapjes worden vers gemaakt of kindjes eten stukken fruit.

Wij zullen elke dag een activiteit aanbieden voor de kindjes. Dit is uiteraard leeftijdsgebonden en we bieden gevarieerde activiteiten aan.

Rond het middaguur eten we brood aan tafel met de kindjes.

Wanneer een kindje wordt opgehaald door de ouder, geven we een korte mondelinge overdracht over de dag. Via onze Kovnet app hebben we voor de ouders al het eetschema en een kort stukje geschreven over wat de dag ons gebracht heeft. Het lezen hiervan is een advies vanuit ons, zodat wij nog meer op de thuissituatie in kunnen spelen. Ook zal er met regelmaat (mits daarvoor getekend is) een foto via deze ouder app verzonden worden. Dit zal bij de intake besproken en afgesproken worden.

Teamsamenstelling

Bij Wijsneus zijn altijd voldoende gekwalificeerde leidsters aanwezig op basis van de beroepskracht-kind ratio (BKR).

Alle leidsters volgen iedere 2 jaar een EHBO-cursus. Bij ziekte van één van de leidsters wordt er een beroep gedaan op de andere leidster. Mocht deze leidster niet in kunnen vallen, wordt er een andere leidster ingeschakeld.

Bij een calamiteit waarbij niet 112 wordt gebeld, maar waarbij bijv. één leidster met een kind naar de huisarts moet, wordt een beroep gedaan op een personeelslid van een andere opvang.

De achterwacht is een invalkracht die aan huis werkt, dus snel op de locatie aanwezig kan zijn. Verder willen wij in het kader van ouderbetrokkenheid ook ouders vragen incidenteel achterwacht te zijn. Zo betrekken wij ouders bij ons dagritme en hebben wij voldoende achterwacht mits dat nodig is.

Beroepskrachten in opleiding, stagiaires, vrijwilligers en groepshulp

Kindercentrum Wijsneus is aangesloten als erkend leerbedrijf bij SBB (stichting samenwerking beroepsonderwijs bedrijfsleven). Wij werken regelmatig met BOL-, BBL- en snuffelstagiaires. Deze stagiaires kijken eerst alleen mee en voeren de taken vervolgens onder begeleiding uit, voordat ze deze zelfstandig oppakken. Zij worden begeleid door een praktijkbegeleider op de groep. Stagiaires

zijn boventallig en werken altijd onder toezicht en verantwoordelijkheid van de aanwezige pedagogisch medewerker(s). De handelingen die de stagiaires mogen verrichten en de mate van inzetbaarheid (intellig) zijn afhankelijk van het opleidingsniveau, schooljaar en/of de opleidingsfase waarin zij op dat moment zitten.

Voor aanvang dienen stagiaires altijd een VOG te tonen en via het personenregister kinderopvang gekoppeld te zijn aan Kindercentrum Wijsneus. Altijd zal er gekeken worden naar de achtergrond, ervaring en de ontwikkelingsfase van de stagiaire. Afhankelijk van deze ontwikkeling zal de stagiaire, binnen het bereik en onder begeleiding van de pedagogisch medewerker, steeds meer (verzorgende) taken uit mogen gaan voeren.

BOL (Beroeps Opleidende Leerweg)

Een BOL-student staat in principe boventallig op de groep. In de CAO zijn enkele mogelijkheden om een BOL-student formatief (intellig) in te zetten op basis van een arbeidscontract. Dit mag alleen in de volgende situaties:

- bij ziekte van een pedagogisch medewerker
- tijdens schoolvakanties van de student

Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- de student mag nooit alleen op de groep staan
- de student mag niet worden ingezet tijdens het 1e leerjaar
- de student kan uitsluitend worden ingezet op de eigen stagelocatie

Voor het vaststellen van de formatieve inzet gelden dezelfde eisen als aan de BBL-student.

Dit betekent:

- oplopend van 0-100% in de eerste 2 fases (m.u.v. het eerste jaar)
- inzet wordt schriftelijk vastgelegd op basis van informatie van zowel praktijk- als opleidingsbegeleider.

BBL (Beroeps begeleidende leerweg)

BBL-stagiaires zijn pedagogisch medewerkers in opleiding. 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. Een BBL Stagiaire wordt naarmate de werkervaring en prestaties deels of ook volledig formatief (intellig) ingezet binnen onze kinderopvang en BSO. De inzetbaarheid wordt voor een groot gedeelte bepaald in overleg tussen de praktijkbegeleider en de opleidingsbegeleider. Het belangrijkste is dat we goed naar de medewerker kijken en de start, ontwikkeling(fase) en de voortgang van de inzetbaarheid open met elkaar bespreken.

Voor alle BBL'ers geldt dat zij altijd naast een ervaren collega worden ingezet. Daarnaast staat de medewerker niet alleen op de groep (alleen in geval van pauze van een directe collega) en is er twee keer per jaar een functioneringsgesprek.

Snuffelstagiaires

Het kan zijn dat er snuffelstagiaires vanuit middelbare scholen enkele dagen komen meedraaien op de groep. Zij staan volledig onder begeleiding van de pedagogisch medewerkers. Zij mogen geen verzorgende taken bij kinderen uitvoeren. Het overhandigen van een VOG (Verklaring omtrent gedrag) is niet nodig, omdat deze stages uit maximaal 2 weken bestaan.

Vrijwilligers

Kindercentrum Wijsneus werkt soms ook met vrijwilligers die binnen de kinderopvang op de groepen komen voorlezen vanuit Boekstart en de Bieb op structurele basis. Deze vrijwilligers hebben geen VOG nodig omdat zij “op visite komen” en nooit alleen op de groep staan. Ook kunnen ouders spontaan eenmalig als vrijwilliger worden ingezet. Deze ouders hebben geen VOG nodig. Zij helpen tijdens; - voorlezen - uitstapjes - reparaties aan speelgoed - schoonmaken van lokaal of speelgoed - opvangen van kinderen bij brand of andere calamiteiten enz. - helpende hand bij het zomerfeest of tijdens het kerstdiner.

Een vrijwilliger is geheel boventallig en is altijd onder begeleiding van een pedagogisch medewerker. Een vrijwilliger mag met kinderen activiteiten doen, zoals: een boek lezen, knutselen, een gezelschapsspel doen, etc. Verzorgende taken mogen de vrijwilligers hier niet doen.

Groepshulp

Op onze locatie werken wij graag met een groepshulp ter ondersteuning bij lichte huishoudelijke en verzorgende taken. Deze groepshulp wordt niet formatief ingezet en voert de volgende taken uit: schoonmaken, de was doen, opruimen, helpen met voorbereidingen voor activiteiten, plaatsen van bestellingen en het bijhouden van onze voorraden. Ter beoordeling aan de locatiemanager kan de groepshulp samen met een pedagogisch medewerker ook ondersteuning bieden bij activiteiten en helpen met jasjes aan doen of een spelletje doen met de kinderen. Dit gebeurt alleen onder toezicht van de pedagogisch medewerker.

Dagindeling

Voor kinderen is het belangrijk dat ze zich veilig en vertrouwd voelen. Een vast programma geeft het kind houvast, vergroot het gevoel van veiligheid en vertrouwdheid. Bij Wijsneus werken we vanaf de peuter leeftijd zoveel mogelijk met een vast dagritme. Zo is het voor kinderen altijd duidelijk wat en wanneer er wat gaat gebeuren. Wij werken met dagritmekaarten. Deze hangen aan de muur. Op de kaarten wordt duidelijk welke activiteit er gepland staat voor die dag. Wij spelen dagelijks buiten. Er worden activiteiten aangeboden die themagericht zullen zijn.

Ruimtes en hoeken

In de ruime leefruimte van Wijsneus hebben we gezorgd dat het voor de kinderen uitdagend is. Bij het inrichten van de ruimte houden we rekening met de verschillende soorten ontwikkeling die we willen stimuleren.

De ruimte van Wijsneus bestaat uit verschillende hoeken. Deze zijn bewust ingericht en sluiten aan bij het thema. Ieder thema wordt gekeken wat de speel- en buitenruimte nodig heeft en passen we dit aan. Ook passen we de beschikbare (spel)materialen aan, zodat de kinderen altijd op verschillende ontwikkelingsgebieden worden gestimuleerd.

In de grote speelgang van Wijsneus hebben wij een aantal leuke hoeken bedacht:

- **Podium:** hier kunnen de peuters zich verkleden. Ze kunnen zingen en dansen en werken aan hun zelfvertrouwen. Er is een grote spiegelwand aanwezig, waar de peuter zichzelf goed kunnen zien.
- **Ballenbak:** In de ballenbak kunnen de kinderen zich heerlijk uitleven en spelend hun energie kwijt..
- **Kunsthoeke:** De kunsthoeke hebben we zo uitdagend mogelijk gemaakt. Hier kunnen kinderen met hun fantasie en creativiteit helemaal los gaan. Er hangen grote krijtborden aan de muur. Er zijn kwasten, verf, papier, lijm, kosteloos materiaal etc. Hier worden door de leidsters activiteiten aangeboden volgens het thema, maar er is zeker ruimte voor vrij knutselen.
- **Bouwhoeke:** In de bouwhoeke kunnen de peuters lekker bouwen. Een hoge toren maken en die vervolgens omgooien is natuurlijk het leukste wat er is. Dit is voor het inzicht van peuters. Wij bieden uiteraard gerichte activiteiten aan, maar laten kinderen ook zeker hun eigen fantasieën en creaties de overhand nemen in de bouwhoeke.

Wenbeleid

Er wordt bewust omgegaan met de wenperiode, omdat het belangrijk is dat kinderen snel vertrouwen in de leidster krijgen. Het wennen verloopt bij het ene kind makkelijker dan bij het andere. De gewenningsperiode wordt stapsgewijs opgebouwd. De eerste stap is een bezoek samen met ouder aan de groep waar het kind geplaatst zal worden. Ook bij ouders speelt het proces van loslaten een rol. De eerste speelochtend/middag van het kind mag de ouder het kind altijd een half uur eerder op komen halen zodat de ochtend/middag niet al te lang duurt. Gedurende de ochtend/middag mag natuurlijk altijd naar de opvang gebeld worden met de vraag hoe het met het kind gaat. Het is fijn als het kind een lievelingsknuffel of een speentje meeneemt om eventueel te kunnen troosten. Sommige kinderen bezoeken gewoon twee dagdelen de opvang, anderen hebben meer moeite. Hierover worden afspraken gemaakt door de leidster met de ouders. Blijkt het toch moeilijk te gaan op de opvang dan wordt, na overleg tussen de leidsters en ouders, de plaatsing tijdelijk beëindigd.

Afscheid nemen

Het kind en ouder worden persoonlijk begroet bij het binnenkomen door de leidsters. De meeste ouders blijven nog even spelen, waardoor de overgang van thuis naar de speelzaal gemakkelijker verloopt. Als de ouder vertrekt, helpt de leidster als het nodig is bij het afscheid nemen. Het is vooral voor de jonge peuters erg belangrijk, dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan. Peuters moeten weten wanneer hun ouder er nog wel is en wanneer niet. Vertrekken zonder afscheid nemen maakt peuters angstig en onzeker. Duidelijkheid wordt gegeven doordat de leidster samen met de kinderen de ouders uitzwaait. Ook voor een kind, die al gewend is op de opvang kan het moeilijk zijn om afscheid te nemen. Voor andere kinderen is het juist goed om het afscheid zo kort mogelijk te houden. Het langer blijven van de ouder heeft hier een omgekeerd effect. De leidster bepaalt samen met de ouder het juiste moment van afscheid nemen. Kinderen kunnen zich alleen veilig en vertrouwd voelen als ze weten, dat ze ook weer worden opgehaald. Door het aangeven van een duidelijk oriëntatie moment wordt het tijdstip van ophalen voor het kind zo concreet mogelijk. Aan het eind van de middag komen de ouders hun kind(eren) ophalen. Om hier alle aandacht aan te kunnen geven, zorgt de leidster ervoor dat rond dit tijdstip alle activiteiten zijn afgerond. Voor de ouder is het leuk om te horen wat hun kind die ochtend/middag/dag heeft gedaan. Het is belangrijk

dat ouders hun kind afscheid laten nemen van een van de leidster. De dag wordt afgesloten en de leidster weet wie er weg gaat. Dit wordt met ouders besproken in het intake gesprek.

Ziekte

Ouders melden de kinderen die door ziekte of een andere reden niet deel kunnen nemen, af bij de leidster. Leidsters vragen de ouders hun kind thuis te houden of op te halen als het kind zich niet kan handhaven in de groep omdat het hangerig is, huilbuien of pijn heeft. Een ziek kind voelt zich niet thuis op de opvang. Het is wenselijk dat de ouders de leidster informeren als hun kind in aanraking is geweest met een besmettelijke ziekte. Omgekeerd zal de leidster de ouders informeren als er een besmettelijke ziekte heerst op de opvang. Richtlijnen hiervoor zijn aanwezig op de opvang in het protocol hygiëne en veiligheid van de GGD.

Feesten en rituelen

Voorspelbaarheid in het groepsgebeuren zit ook in de dagelijkse en feestelijke gewoonten en rituelen. Samen met de kinderen zwaaien naar zijn vertrekkende ouder, samen zingen voor het eten en drinken, het zingen en trakteren bij de verjaardag van de kinderen of bij het afscheid van de groep. Feestvieren is samen plezier maken, samen van de sfeer genieten en samen van de traktatie genieten. Feestvieren roept ook emoties op zoals blij en vrolijk zijn, maar het ongewone kan voor het kind ook spannend of zelfs angstig zijn. Doordat feesten regelmatig gevierd worden, leren de kinderen met deze emoties omgaan. Het vieren van feesten gebeurt bovendien vaak in vaste volgorde, zodat het kind weet wat er gaat gebeuren. Zo wordt b.v. de spanning van een eigen verjaardag ook minder groot. Een verjaardag wordt aangepast aan de individuele behoefte van het kind. Niet iedere kind staat graag in het middelpunt van de belangstelling.

Uitjes

Voor kinderen kan het leuk, uitdagend en leerzaam zijn om de nabije omgeving te ontdekken. Daarom doen we soms activiteiten buiten onze eigen locatie. Denk aan een bezoek aan de bibliotheek, de moestuinen, het park of de brandweer. We volgen hierbij altijd het protocol 'Activiteiten buiten de locatie'. Voor vertrek bereiden we ons goed voor door o.a. uitgebreid de eventuele risico's in kaart te brengen. Voor de uitjes buiten de locatie gebruiken wij een bolderkar waar de kinderen in worden vervoerd of gaan we lopen met de kindjes. Wij informeren ouders hierover tijdens de intake. Als je als ouder bezwaar hebt tegen één of meer van deze activiteiten, kun je dit bij ons aangeven. Als wij de locatie verlaten met de kinderen, vertellen wij de ouders altijd waar wij heen gaan. Als wij lopend gaan, oefenen we binnen al met de kinderen om aan een touw te lopen waar ringen aan zitten, zodat ieder kindje zijn eigen ring met kleur heeft aan het touw. Er loopt altijd een leidster voor aan het touw en 1 achteraan het touw.

Als wij naar buiten gaan, gaat er altijd een telefoon mee zodat we goed bereikbaar zijn, maar ook dat we, indien nodig, zelf contact op kunnen nemen. Ook hebben we de presentielijsten paraat, met daarop de telefoonnummers van de ouders.

Deze uitstapjes worden goedgekeurd door ouders in het intakegesprek. Er gaat van iedere stamgroep een vaste beroepskracht mee en de kinderen komen na de activiteit weer terug op hun eigen stamgroep. Ook worden de activiteiten zo georganiseerd, dat het aantal beroepskrachten op het niveau van de stamgroepen ingezet blijft.

Er wordt aandacht besteed aan de volgende feesten:

- Kerst en Pasen
- Sinterklaas
- Verjaardagen van peuters
- Afscheid van peuters
- Het Juffenfeest
- Vaderdag en Moederdag
- Afsluiting van het speeljaar

Op de opvang wordt gebruikgemaakt van thema's. Bij de keuze van het thema wordt rekening gehouden met de belevingswereld van de kinderen. De seizoenen en de jaarfeesten zijn steeds weer terugkerende thema's. De kinderen genieten van de sfeer en de gezelligheid. Tevens leren ze spelenderwijs iets nieuws.

Drie-uursregeling

Binnen de kinderopvang mag er bij minimaal tien uur aaneengesloten opvang, een aantal uur per dag worden afgeweken van de beroepskracht kindratio (BKR). Dit mag gedurende maximaal drie uur per dag. Dit betekent dat er tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers ingezet mogen worden.

Als we afwijken van de beroepskracht-kind ratio(BKR), is minimaal de helft van het aantal vereiste beroepskrachten op de groep aanwezig. In KOVnet (ons administratieprogramma) wordt de aanwezigheid van de kinderen bijgehouden d.m.v. breng en haaltijden van het kind. Zo is inzichtelijk hoe laat een kind wordt gebracht en gehaald. KOVnet berekent automatisch het aantal medewerkers dat op een dag nodig is, bij twijfel wordt dit nagerekend op 1ratio.nl.

De gangbare diensten en bijbehorende pauzetijden die wij hanteren zijn:

7.00 uur - 17.00 uur Pauze: 12.00-12.30 uur

8.00 uur - 18.00 uur Pauze: 12.30-13.00 uur

8.30 uur - 18.30 uur Pauze: 13.00-13.30 uur

De pedagogisch medewerkers van één groep wisselen elkaar af voor pauze, zodat er altijd een vertrouwd gezicht achter blijft op de groep. Van de beschreven pauzetijden kunnen wij afwijken wanneer wij dit noodzakelijk achten om de best mogelijke zorg en aandacht te bieden aan onze kinderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een kind dat moeilijk in slaap komt.

Wij zullen wanneer nodig, enkel tijdens onderstaande situaties afwijken van de beroepskracht-kind ratio(BKR):

- Aan het begin van de dag
- Aan het eind van de dag
- Tijdens pauzes van pedagogisch medewerkers
- Onvoorziene noodsituaties

We hebben hiervoor gekozen omdat er tijdens deze vooraf vastgestelde uren de minste kinderen aanwezig zijn. Daarnaast zijn er tussen de middag kinderen die slapen, wat ervoor zorgt dat het wat rustiger is op de groep en de pedagogisch medewerkers dan verantwoord hun pauze kunnen nemen.

Onze pedagogisch afwegingen die daarbij gelden zijn:

- Aan het begin en het eind van de dag bestaat de mogelijkheid dat er afgeweken zal worden. Wij hebben gekozen voor deze twee tijdvakken, omdat kinderen op verschillende tijdstippen gebracht en gehaald worden. Hierdoor zullen activiteiten passend bij de leeftijd niet in het gedrang komen.
- Tijdens de pauzes van onze pedagogisch medewerkers liggen veel kindjes van 0-4 een middagdutje te doen of zijn aan het rusten. Hierdoor zijn er minder kinderen aanwezig op de groep waardoor de pedagogisch medewerkers verantwoord hun pauze kunnen gaan houden en individuele aandacht niet in het gedrang komt. Tijdens het afwijken van de beroepskracht-kindratio(BKR) zal de nadruk liggen op wat rustigere activiteiten aan tafel of in een speelhoek. De pedagogisch medewerker geeft het kind hier altijd een keus in.

10. Observeren en signaleren

Iedere kind ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Bij de meeste kinderen is er geen reden tot bezorgdheid, maar soms kunnen er vragen opkomen over het gehoor, het gezichtsvermogen, de motoriek, taal- en spraakontwikkeling, de opvoeding of het gedrag. De leidster bespreekt haar bevindingen met de ouders. In dit gesprek is ruimte voor het uitwisselen van informatie met als uiteindelijke doel een oplossing te vinden waar iedereen zich prettig bij voelt. De leidster kan zelf door middel van verschillende observatiemethoden het eventuele probleem helder krijgen. Ook kan zij haar collega's om advies vragen. Tijdige signalering van een eventuele achterstand of ontwikkelingsstoornis maakt het mogelijk om advies en hulp in te schakelen waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven.

De opvang heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en fungeren als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod voor opvoedingsondersteuning. Een leidster kan gebruik maken van advies van externe deskundigen. Mensen die gespecialiseerd zijn in problemen die kunnen optreden bij opgroeiende kinderen, zoals een logopediste, orthopedagoog, kinderfysiotherapeut of consultatiebureau arts. Ouders hebben primaire verantwoordelijkheid voor hun kinderen. Wanneer ouders niets doen met het advies en geen verdere stappen ondernemen of toestemming geven tot, dient de leidster dit ten allen tijde te respecteren. Hierop is één uitzondering: bij een vermoeden van kindermishandeling wordt contact opgenomen met het advies en meldpunt kindermishandeling.

Kinderen met een handicap of beperking

Ook kinderen met een handicap of beperking zijn welkom op de opvang. De toelating van kinderen met een beperking gebeurt in nauw overleg met de ouders en eventuele hulpverlenende instanties. Elke vraag wordt apart bekeken op de volgende punten:

- Kan de opvang het kind bieden wat het nodig heeft? Zijn er speciale voorzieningen nodig?
- Na plaatsing is er regelmatig overleg met de ouders en evt. andere betrokken instellingen die het kind bezoekt. Doel van het overleg is een zo goed mogelijk afgestemde begeleiding van het kind.

In alle gevallen weegt de leidster zorgvuldig af of er voldoende tijd, deskundigheid, ervaring en middelen in de groep aanwezig zijn om het kind met een beperking goed op te kunnen vangen.

Protocol signalen kindermishandeling (Meldcode)

Bij Kindercentrum Wijsneus hanteren wij het [Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang](#).

Al onze medewerkers hebben de meldcode kindermishandeling app op de telefoon. Daarnaast hebben wij de meldcode op de groepen hangen binnen handbereik van de medewerkers. Ook hebben wij eens in de twee maanden een teamoverleg waarin we altijd nog een keer de meldcode bespreken. Onze aandachtsfunctionaris binnen Kindercentrum Wijsneus is Chantalle Willaarts.

Huiselijk geweld en kindermishandeling komen overal voor en is een ernstig probleem. Kinderen die mishandeld worden, hebben recht op hulp en liefst zo vroeg mogelijk. De schade kan dan beperkt blijven. Een BSO is bij uitstek een plaats waar (een vermoeden van) kindermishandeling gesignaleerd kan worden.

Sinds 2013 is het Besluit vaststelling minimumeisen verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit besluit verplicht organisaties om een meldcode vast te stellen en kennis en gebruik ervan te bevorderen. In het kader van kwaliteitszorg wordt de plicht opgelegd om een meldcode te hanteren voor huiselijk geweld en kindermishandeling, daaronder ook begrepen seksueel geweld, vrouwelijke genitale verminking (ook wel genoemd meisjesbesnijdenis) en eengerelateerd geweld. De verplichting geldt voor organisaties en zelfstandige beroepskrachten in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg. Het kunnen signaleren van kindermishandeling is een belangrijke competentie waarover iedere beroepskracht die met kinderen werkt dient te beschikken. Daarnaast is een wettelijke meldplicht ingevoerd voor een vermoeden van een geweld- of zedendelict jegens een kind door een collega. Dit betekent dat een houder van een kinderopvangorganisatie wettelijk verplicht is om contact op te nemen met een vertrouwensinspecteur als over aanwijzingen beschikt wordt dat een collega een geweld of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is.

De meldcode die wij hanteren is speciaal toegeschreven naar de branche kinderopvang en is bedoeld voor iedereen die werkzaam is binnen deze branche. De meldcode geeft via een stappenplan aan hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling. Daarnaast bevat deze meldcode een route hoe te handelen bij signalen van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega en een route hoe te handelen wanneer er sprake is van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling. Elke stap binnen de routes wordt afzonderlijk uitgebreid toegelicht.

Acties bij het Signaleren van zorgelijke situaties en/of ontwikkelingsachterstand

Wij zijn niet bevoegd om "door te verwijzen", maar wij kunnen wel advies geven aan ouders.

Wij hebben contact met de fysiotherapeut. Die komt jaarlijks langs om naar de kindjes te kijken en eventueel een motorische achterstand bij een kind te tackelen.

Wij hebben een korte lijn naar de logopedist. Zodra wij constateren dat er een spraak/taalprobleem is bij een kind adviseren wij ouders om naar een logopedist te gaan. Wij sturen de woordpakketten op naar de logopedist, zodat zij weten waar wij mee bezig zijn en waar wij tegenaan lopen.

Dit wordt in het intakegesprek met ouders allemaal besproken. Ouders zetten hier een handtekening voor. Zo weten ouders dat we proberen onze kinderen helemaal klaar te stomen voor het basisonderwijs.

Vier-ogenprincipe

Vanaf 1 juli 2013 is het 'vierogenprincipe' van kracht. Doel van de maatregel is het voorkomen van situaties waarin de gelegenheid bestaat tot het plegen van (seksueel) misbruik bij kinderen. Het vierogenprincipe houdt in dat er altijd een volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een beroepskracht.

- Gedurende de speelochtend/middag zijn er minimaal altijd twee leidsters aanwezig. Afhankelijk van het leidster kind ratio zijn dit er in de meeste gevallen meer. Aan het begin en einde van de dag, tijdens de breng- en haalmomenten zijn er naast de leidsters ook ouders aanwezig.
- Hun taken zijn zo met elkaar verweven dat ze elkaar vaak even spreken om iets te overleggen of af te stemmen. Daardoor is er zicht op elkaars (pedagogisch) handelen.
- De ruimtes in de speelzaal grenzen aan elkaar en zijn 'open'. Er zijn veel ramen. Men kijkt en loopt makkelijk bij elkaar binnen.
- De ruimtes hebben een toegangsdeur die open staat; De commode bevindt zich in de leefruimte. Het wc'tje is in de gang. Deze heeft geen deur zodat leidsters altijd met elkaar in contact staan.
- Ook zorgen we met elkaar voor een open aanspreekcultuur: als je gevoel zegt dat iets niet klopt, zeg je er wat van.
- Ongeacht het aantal kinderen op de groep, streven wij ernaar dat er altijd 2 leidsters in het pand aanwezig zijn.

11. Ouderbeleid

Visie op ouderbeleid

Ouders vormen niet de primaire doelgroep van de opvang. Om de kinderen optimale ontwikkelkansen te kunnen bieden, heeft elke opvang wel een taak ten opzichte van ouders. Niet in de laatste plaats omdat ouders verantwoordelijk zijn en blijven voor hun kinderen. De sluitende aanpak (het vormgeven van de doorgaande ontwikkelingslijn) zal in de eerste plaats door de ouders in de thuissituatie vormgegeven moeten worden. Informatie uitwisseling, overleg en afstemming m.b.t. de aanpak van de individuele kinderen zijn taken die iedere opvang ten opzichte van ouders heeft. Voor veel ouders werkt deze informatie-uitwisseling als opvoedingsondersteuning. Daarnaast blijkt de opvang in toenemende mate voor ouders op het gebied van opvoeding een vraagbaakfunctie te vervullen. Door het laagdrempelige karakter leggen ouders vrij gemakkelijk vragen, zorgen en/of andere opvoedkwesties neer bij de leidsters van de opvang. De opvang heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en fungeert als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod van opvoedingsondersteuning. Het uitvoeren van dat aanbod moet door gespecialiseerde

deskundigen gebeuren. De opvang draagt bij aan contacten tussen ouders onderling waarbij (opvoeding)ervaringen kunnen worden uitgewisseld. En stimuleert dit ook door periodiek ouderavonden/activiteiten te organiseren.

Uitgangspunten van het ouderbeleid

In een goed contact tussen leidster en ouder is er wederzijds vertrouwen in elkaar, een vertrouwensband.

De opvang hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

- Doel is dat alle ouders zich thuis en welkom voelen op de locatie
- Ouders krijgen regelmatig informatie over hoe met de kinderen wordt omgegaan zodat de ouders weten waar zij aan toe zijn
- Ouders krijgen voldoende gelegenheid om hun wensen en hun kritiek over te brengen
- Ouders hebben invloed op de uitvoering
- Ouders met verschillende visies en gewoonten in de opvoeding voelen zich geaccepteerd en gerespecteerd
- Ouders kunnen advies krijgen ten aanzien van de opvoeding en verzorging
- Tijdens informatiebijeenkomsten
- Op afspraak

Oudervergaderingen

Twee keer per jaar (in het voorjaar en najaar) organiseert Wijsneus een oudervergadering. Alle ouders zijn dan van harte welkom om mee te praten over de gang van zaken bij Wijsneus. Ruim van tevoren zullen de ouders een uitnodiging met agendapunten ontvangen. Het is een mooie gelegenheid voor ouders om informatie over Wijsneus te krijgen, zelf mee te denken en mee te praten.

Oudercommissie

Wijsneus heeft reeds een oudercommissie welke periodiek (minstens 4 keer per jaar samenkomt). De oudercommissie denkt mee over verschillende zaken zoals:

- Financieel beleid
- Personeelsbeleid
- Pedagogisch beleid
- Kwaliteit van dienstverlening
- Technische zaken
- Openingstijden
- Voeding

- Activiteiten

Zo houden wij samen de kwaliteit van Wijsneus hoog en streven wij naar een gezonde en optimale opvang voor onze kinderen. De ouders van Wijsneus zullen ook uitgenodigd worden om lid te worden van de ouderraad.

Klachtenregeling

Kindercentrum Wijsneus heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft hoe we klachten van ouders behandelen en registreren. We vinden het belangrijk dat ouders en/of verzorgers hun klachten eerst bespreken met degene die er direct bij betrokken zijn. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager Chantalle Willaarts of Denise Willaarts. Dit kan mondeling of via info@kindercentrumwijsneus.nl.

Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend. Ben je niet helemaal tevreden met hoe de klacht intern wordt opgelost of wordt voorgesteld op te lossen, dan kun je informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag aanvragen, of het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vind je hier.

1. Definities

Organisatie:	Kindercentrum Wijsneus
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum Wijsneus
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt in opdracht van de directeur.
Locatiemanager:	Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Ouder:	Een natuurlijk persoon dat gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren).
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende Geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als je als ouder een klacht hebt, gaan we ervan uit dat je deze zo snel mogelijk bespreekt met de mensen die erbij betrokken zijn. Hierbij is als eerste de medewerker op de groep. Komt hier geen oplossing uit, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Is jouw probleem hierna nog niet naar tevredenheid opgelost? Dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht moet schriftelijk ingediend worden. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat 2 geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.