

# Pedagogisch beleid- en werkplan van kinderopvang Keiki Holo Holo

---



Opgemaakt door: Pedagogisch coach/beleidsmedewerker

In overleg met: Directie / assistent leidinggevenden

Actualisatiedatum: jaar 2022

Versie: juli versie 6.0-2022

## **Colofon pedagogisch beleid kinderdagverblijf Keiki Holo Holo**

In dit document staat een omschrijving van de voor Keiki Holo Holo kenmerkende visie op de omgang met kinderen.

Doelgroep: **Alle medewerkers van Keiki Holo Holo, ouders, en derden**  
Update: **Versie 5.0 - 2022**

Opslagplek: **Kwaliteitsmap: Inspectie Kinderopvang**

### **Bijbehorende documenten**

Meldcode, protocol zindelijkheid, beleid veiligheid en gezondheid, voedingsbeleid, coachplan 2022, ziektebeleid, zorgplan, hitteprotocol, stagebeleid, intern klachtenreglement

Met vragen over dit document kun je terecht bij de assistent leidinggevenden en/of pedagogisch coach.

### **Overzicht wijzigingen 2019**

#### **15-12-2019 Wijzigingen m.b.t. specifieke inhoud:**

- Hier en daar zijn zinnen aangepast t.b.v. de leesbaarheid.
- Coachingsuren gewijzigd 2020
- Peuterestafette toegevoegd (doorgaande ontwikkellijn)
- Wenbeleid aangepast

### **Overzicht wijzigingen 2020**

#### **15-04-2020 Wijzigingen m.b.t. specifieke inhoud:**

- Afwijking 3- uursregeling is aangepast
- Stamgroepen informatie uitgebreid en aangepast
- Openingstijden gewijzigd (vervroegde/verlengde opvang)
- Klasbord toegevoegd
- Oudercommissie regeling uitgebreid
- M.b.t stagiairs is er tekst toegevoegd over de taken en inzetbaarheid van deze krachten.
- Een aantal onderdelen is gewijzigd van plaats
- Schema van ontwikkelingsgebieden
- Afwijking 3-uursregeling is aangepast

### **Overzicht wijzigingen 2021**

#### **28-01-2021 Wijzigingen m.b.t. specifieke inhoud:**

- Hier en daar zijn zinnen aangepast t.b.v. de leesbaarheid.
- Opvang per uur toegevoegd
- Coachuren gewijzigd 2021
- M.b.t. stagiaires is er tekst veranderd over de hoeveelheid stagiaires en welke stagiaires (BOL en BBL).
- Apetito toegevoegd ( 29-06)
- Klasbord veranderd i.v.m. nieuwe app

## **Overzicht wijzigingen 2022**

### **01-02-2022 Wijzigingen m.b.t. specifieke inhoud:**

- Coachuren 2022 gewijzigd
- GGD inspecties toegevoegd
- Verwijzingen naar beleid gemaakt
- Voertaal uitgebreid
- Stamgroepen specifiek beschreven
- Doorgaande ontwikkellijn aangepast
- Bevorderen en gebruik meldcode aangepast
- Doorverwijzing passende instanties uitgebreider beschreven
- Meer logische volgorde aangebracht door tekst te verplaatsen
- Bijlages toegevoegd (meldcode en interactievaardigheden)
- Tot slot toegevoegd

### **21-06-2022**

- Wijziging/aanpassing in observatiesystemen

### **13-7-2022**

- Wijziging maaltijdaanbieder

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	8
Verantwoorde kinderopvang.....	8
Wet en regelgeving .....	8
De ontwikkeling van het kind centraal: .....	9
Veiligheid en gezondheid: .....	9
Stabiliteit en maatwerk: .....	9
Kinderopvang is een vak:.....	9
Pedagogisch handelen in de praktijk.....	10
GGD inspecties en GGD rapport .....	10
Het Kinderdagverblijf .....	10
Locatie .....	10
Binnen .....	10
Buiten.....	11
Algemene uitgangspunten.....	11
Visie.....	12
Algemene visie .....	12
Vier pedagogische basisdoelen van Riksen Walraven .....	12
1) Het geven van een gevoel van emotionele veiligheid .....	12
2) Het geven van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie .....	12
3) Het geven van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie .....	13
4) Het geven van een kans om zich waarden en normen, de 'cultuur' van een samenleving, eigen te maken.....	13
Uitleg van de pedagogische basisdoelen.....	13
Uitleg: 1. De emotionele veiligheid waarborgen.....	13
Uitleg: 2 en 3. De ontwikkeling van persoonlijke en sociale competenties bevorderen. ....	15
Uitleg: 3. Overdracht van waarden en normen. ....	16
Corrigeren en belonen. ....	16
Kinderen die huilen. ....	16
Kinderen die eenkennig zijn.....	17

Rituelen .....	17
Zindelijk worden .....	17
Madaga – warm eten op het kinderdagverblijf.....	17
Slapen.....	18
Verschonen.....	18
Feesten, verjaardagen en jaarlijks terugkomende feesten.....	18
Haal- en brengmomenten .....	18
Extra dagen.....	19
Ruilen van dagen.....	19
Voertaal.....	19
Bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind. ....	20
Groepsopbouw .....	20
Stamgroep .....	21
<b>Samenvoegen groepen</b> .....	22
De stamgroep verlaten.....	22
Bij afwijkingen .....	23
Beroepskracht/kind-ratio .....	24
Vaste-gezichtencriterium .....	24
3-uurs regeling/afwijken van de 3-uursregeling .....	24
Werkwijze intern.....	25
Wenbeleid bij plaatsing. (extern wenbeleid) .....	25
Overplaatsen naar een andere groep. (intern wenbeleid) .....	25
Dagindeling.....	26
Dag-richtlijnen verticale groepen (reguliere (standaard) dagopvang) 07.30 – 18.30 uur .....	26
De 3+ groep .....	26
Deelname voorwaarden.....	27
3+ activiteiten.....	27
<b>3+ groep dagindeling</b> .....	27
Naar de basisschool/doorgaande ontwikkelingslijn .....	28
Doorverwijzing passende instanties .....	29
Mentorschap .....	29
Hoe ziet het mentorschap eruit? .....	29

Taken mentor in het kort .....	30
Volgen van de ontwikkeling van het kind .....	30
Kindvolgsystemen ( <i>portret van een kind en 'zo doe ik, zo beweeg ik, zo praat ik'</i> ) .....	30
Ontwikkelingsactiviteiten .....	31
Oudergesprekken.....	33
Ouderbetrokkenheid.....	34
Klasbord.....	34
Ouderbetrokkenheid bij feesten en activiteiten .....	35
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	36
Bevorderen kennis en gebruik Meldcode.....	36
Opleidingseisen PM'ers en bijscholing .....	36
Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)/personenregister kinderopvang .....	37
Inschrijving personenregister .....	37
Achterwacht .....	37
Invalkrachten .....	38
Inzet beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires.....	38
Verantwoordelijkheden.....	40
BPV-begeleiders: .....	40
Inzet vrijwilligers.....	40
Aanwezigheid volwassenen met kinder-EHBO .....	40
Inzet pedagogisch coach/beleidsmedewerker.....	41
Intern overleg en vergaderingen .....	42
Kind bespreking, werkoverleg en teambespreking .....	42
Verdeling van taken .....	42
Evalueren en het bijstellen van de plannen.....	42
Veiligheids- en gezondheidsbeleid.....	42
Interne- en externe klachtenprocedure (wensen en klachten) .....	43
Geschillen Commissie Kinderopvang.....	44
Geldigheid van ons pedagogisch beleidsplan .....	45
Covidmaatregelen.....	45
Tot slot .....	45
Bijlage 1: De zes interactievaardigheden .....	46

Bijlage 2 : Afwegingskader van de Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld .....	48
Bijlage 3: Model interne klachtenregeling kinderopvang 2022 .....	49

## **Inleiding**

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van kinderopvang Keiki Holo Holo. In dit pedagogisch beleidsplan verwoorden wij hoe wij handelen op ons kinderdagverblijf. Ten aanzien van zowel de kinderen die wij opvangen als hun ouders. Omdat kinderopvang dynamisch is zullen er in de praktijk zaken zijn die misschien op den duur anders gaan lopen, daarom zal dit plan voortdurend worden aangepast. Er is een oudercommissie gevormd en wij willen samen met de ouders en met onze PM'ers het plan actueel houden door voortdurend kritisch naar het plan te kijken en het aan te passen waar nodig. Binnen kinderopvang Keiki Holo Holo is een open en warme sfeer waar iedereen zich welkom voelt. Om een echt goed verlengstuk van de thuissituatie te kunnen zijn hebben wij gezorgd dat onze groepen zo veel mogelijk de huiselijke uitstraling hebben van een woonkamer/huis.

## **Verantwoorde kinderopvang**

Binnen de wet kinderopvang is er beschreven wat verantwoorde kinderopvang betekent. In deze definitie van verantwoorde kinderopvang kun je een aantal zaken onderscheiden, namelijk de vier pedagogisch basisdoelen van Marianne Riksen Walraven en de zes interactievaardigheden opgesteld door Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek oftewel NCKO. De vier pedagogisch basisdoelen zijn centrale uitgangspunten ten aanzien van de ontwikkeling en welzijn van de kinderen. Het betreft het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid, gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de persoonlijke competenties en de sociale competentie en het eigen maken van normen en waarden. Zie verder onze visie!

## **Wet en regelgeving**

Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo is voor oprichting en instandhouding van het kinderdagverblijf gehouden aan wet- en regelgeving zoals vastgelegd in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) en de CAO Kinderopvang. Hierin staan o.a. de eisen m.b.t. de kwaliteit van de opvang, de grootte en samenstelling van de verschillende groepen, de ruimtes waarin de opvang plaatsvindt, voorzieningen die aanwezig dienen te zijn, medezeggenschap van ouders, opleidingsniveau personeel, etc.

Ten aanzien van veiligheid, ergonomie en hygiëne hanteert Keiki Holo Holo normen die minimaal in overeenstemming zijn met die van de regelgevende instanties. Jaarlijks wordt Keiki Holo Holo in opdracht van de gemeente Nootdorp geïnspecteerd op basis van bovengenoemde wet- en regelgeving. Het GGD rapport is openbaar via de website van Keiki Holo Holo en het Landelijk Register Kinderopvang; tevens ligt op onze locatie het meest recente inspectierapport ter inzage. Daarnaast controleren ook de brandweer, de Voedsel- en Warenautoriteit en de Arbeidsinspectie of en hoe aan de verschillende regels wordt voldaan. Teneinde een goede kwaliteit van opvang en verzorging te waarborgen, draagt Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo zorg voor een juiste en optimale uitvoering van de verschillende eisen en voorschriften zoals hierboven genoemd.

De Wet IKK heeft als doel de kwaliteit en de toegankelijkheid van de kinderopvang te verbeteren en is gebaseerd op het akkoord dat minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland, FNV Zorg en Welzijn, CNV Zorg en Welzijn en BOinK in 2016 met elkaar gesloten hebben.



## **De kwaliteitseisen binnen de Wet IKK zijn gebaseerd op vier pijlers: Uiteraard voldoet Keiki Holo Holo aan deze belangrijke kwaliteitseisen!**

1. De ontwikkeling van het kind centraal
2. Veiligheid en gezondheid
3. Stabiliteit en pedagogisch maatwerk
4. Kinderopvang is een vak

### **De ontwikkeling van het kind centraal:**

In de kinderopvang moet de ontwikkeling van kinderen centraal staan. Bij Keiki worden kinderen gestimuleerd in hun ontwikkeling en er wordt ook gesignaleerd en bijgestuurd waar nodig. Dit wordt mede bereikt door verantwoorde kinderopvang te bieden, het mentorschap en een 'warme' overdracht (doorgaande ontwikkeling) wanneer het kind van de dagopvang naar het basisonderwijs gaat.

### **Veiligheid en gezondheid:**

De kinderopvang moet een veilige en gezonde omgeving zijn voor kinderen. Het uitgangspunt in de wetgeving is dat kinderen tegen grote risico's moeten worden beschermd en ze moeten leren omgaan met kleine risico's. Keiki Holo Holo moet om deze reden beschikken over een veiligheids- en gezondheidsbeleid en er moet tijdens de opvang een volwassene aanwezig zijn met een kinder EHBO-certificaat. Ons veiligheid en gezondheidsbeleid is inzichtelijk op onze locatie en onderdeel van dit pedagogisch beleids en werkplan.

### **Stabiliteit en maatwerk:**

Een vertrouwde en veilige omgeving is noodzakelijk voor de ontwikkeling en het welzijn van het kind. Stabiliteit vanuit het oogpunt van het kind is hierbij van belang. Daarom heeft Keiki Holo Holo vaste stamgroepen, vaste gezichten, vaste ruimten en een vast dagritme. Dit draagt bij aan een stabiele omgeving voor de kinderen.

### **Kinderopvang is een vak:**

Kwalitatief goede kinderopvang valt of staat met de kwaliteit van de beroepskrachten. Ontwikkelingsgericht werken met kinderen vraagt veel kennis en vaardigheden. Beroepskrachten moeten daarom over een passende opleiding beschikken. Welke opleidingen geschikt bevonden zijn is geregeld in het cao kinderopvang. Onze pedagogisch medewerkers worden in hun werk ondersteund door een externe pedagogisch coach. De pedagogisch coach ondersteunt het pedagogisch handelen, zowel op individueel-, als groepsniveau, van onze medewerkers op de werkvloer en focust zich ook op de continue ontwikkeling van ons pedagogisch beleid. Coaching vormen die worden ingezet zijn bv. video-coaching of coaching 'on the job'. Hierbij sluit zij aan op de talenten van onze medewerkers en zet deze zorgvuldig in. Naast de begeleiding van onze medewerkers is zij er ook ter ondersteuning voor de ouders. Opvoeden is niet altijd even makkelijk en iedere ouder loopt weleens tegen opvoedingsvraagstukken aan. Vanuit Keiki Holo Holo hechten we enorm veel waarde aan de samenwerking met ouders en denken graag met jullie mee. Indien

nodig of gewenst kan de pedagogisch coach om advies worden gevraagd. U leest meer over de pedagogisch coach bij het onderdeel: Inzet pedagogisch coach/beleidsmedewerker

### **Pedagogisch handelen in de praktijk**

Om onze pedagogische uitgangspunten (visie en doelen) te verantwoorden en te vertalen naar de praktijk, beschrijven we in dit beleid concreet ons pedagogisch handelen. Zowel voor de theoretische als praktische ondersteuning, maakt onze pedagogisch coach gebruik van het 'Veldinstrument observatie Pedagogische praktijk 0-4 jaar en dan met name de focus op de zes interactievaardigheden. In de bijlage treft u hier een overzicht voor aan. Dit instrument is ontwikkeld door het Nederlands Jeugd Instituut.

### **GGD inspecties en GGD rapport**

De kwaliteitseisen die voortkomen uit de Wet kinderopvang zijn vertaald in voorwaarden. Bij een inspectie wordt getoetst of wij voldoen aan deze voorwaarden. Daarbij gebruikt de toezichthouder verschillende middelen om tot een oordeel te komen: documenten worden getoetst en op locatie wordt bijvoorbeeld geobserveerd en gesproken met de PM'ers. Alle informatie wordt uiteindelijk verwerkt in het inspectierapport. Dit rapport is inzichtelijk op onze locatie en op onze website.

### **Het Kinderdagverblijf**

Een kinderdagverblijf is een algemeen toegankelijke instelling waar kinderen van 0 tot 4 jaar opgevangen worden voor een aantal dagen in de week. Zodat ouders de kans krijgen te werken of te studeren. Het kinderdagverblijf is een opvangvorm in groepsverband waar kinderen, in een verlengstuk van thuis, opgevangen worden. De groep wordt verzorgd en begeleidt door professionele, gediplomeerde PM'ers.

### **Locatie**

Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo is een kleinschalig particulier kinderdagverblijf gelegen in Nootdorp. Het kinderdagverblijf biedt plaats aan maximaal 61 kinderen per dag verdeeld over 3 verticale groepen en één 3+ groep ( horizontaal). Het is een gezellig kinderdagverblijf met een open, warme en veilige sfeer voor de kinderen en hun ouders.

### **Binnen**

Keiki Holo Holo heeft 4 ruime groepen voor dagopvang. De oppervlakte van elke groep voldoet ruimschoots aan de wettelijk gestelde eis van 3,5 m<sup>2</sup> per kind.

Bij de inrichting van de groepsruimten is er steeds vanuit gegaan dat er een huiselijke sfeer gecreëerd moet worden om een goed verlengstuk te kunnen zijn van de thuissituatie. De locatie is zeer ruim maar ook heel open opgezet. Door de verschillende raampartijen tussen de groepen is er altijd contact met de andere groepen en voldoende toezicht. Zo zal de sfeer in het kinderdagverblijf niet voelen als allemaal aparte groepen, maar als één grote "familie". Bij de inrichting is er, logischerwijs, rekening gehouden met alle wettelijk gestelde eisen.

## **Buiten**

Ook de tuin heeft voldoende vierkante meters oppervlakte, 3 m<sup>2</sup> per kind is wettelijk voorgeschreven. Er is veel natuurlijk materiaal aanwezig. Zoals houten paaltjes waar de kinderen omheen en achter kunnen spelen. De kinderfantasie bepaalt! Dit geldt onder andere ook voor de speelheuvel (te gebruiken voor 3+ kinderen) met tunnel en de zandbak. In de tuin zijn ook diverse fruit planten/ bomen geplaatst. Hierdoor leren kinderen dat fruit niet in de supermarkt wordt gemaakt, maar groeit aan een boom/ plant. Als vanzelfsprekend is de tuin omheind met een stevig hekwerk. Kinderopvang Keiki Holo Holo is gelegen nabij het centrum van Nootdorp. Dit biedt een tal van mogelijkheden, denk hierbij aan de lokale bakker, de supermarkt en de markt o.i.d.. Hierin is ook het nabootsen van de thuissituatie een uitgangspunt. Buiten de nabijgelegen mogelijkheden zoals de tuin en het centrum staan uitjes naar een diertuin, de kinderboerderij, het bos etc. op de planning.

## **Algemene uitgangspunten**

Met name de sociale ontwikkeling kan door veelvuldig contact met andere kinderen en PM'ers het beste tot uiting komen. Kinderen leren omgaan met andere mensen buiten de vertrouwde en veilige thuissituatie. Ze leren vertrouwen te krijgen in andere volwassenen dan hun ouders. In een brede zin gaan wij er vanuit deel uit te maken van de ontwikkeling van het kind.

De volgende punten kunnen wij helaas niet in ons pakket aanbieden:

- Het bieden van planmatige opvoedingsondersteuning.
- Gespecialiseerde voeding.
- Preventie of vroegtijdige onderkenning van ontwikkelingsstoornissen.

Ervan uit gaande dat wij een kinderdagverblijf zijn en geen zorginstelling of hulpdienst. Deze punten horen bij andere instellingen. Wel zullen de PM'ers adviseren waar zij kunnen, tevens hebben zij een signalerende taak.

Kinderopvang Keiki Holo Holo staat positief tegenover kinderen met een handicap. Ook dit is een wederzijds positief leerproces, want dit bevordert later weer het functioneren in de samenleving. Indien de aard van de handicap dusdanig is dat de PM'ers niet kunnen bieden wat het kind nodig heeft, de groep er onder lijdt of de PM'er niet deskundig genoeg is om op de juiste manier op de specialistische behoeften van dit kind in te springen, kan de opvang helaas niet (meer) plaatsvinden. Uiteraard gaat dit in nauw overleg met de ouders!

## **Visie**

Een visie is een bepaalde kijk op een gedachte van iemand over iets. In de kinderopvang is een visie van het kinderdagverblijf heel belangrijk. De visie moet namelijk aansluiten bij de ideeën van de ouders. Op die manier maken ouders een keuze voor welk kinderdagverblijf het beste bij hen en hun kind(eren) past.

## **Algemene visie**

Ieder kind is uniek, dat is het grootste leidraad waar wij vanuit gaan. Kinderen zijn gelijkwaardig en hebben de mogelijkheid om zelf keuzes te maken hoe iets te doen en aan te geven wat zij nodig hebben. Van baby af aan geven kinderen signalen af om duidelijk te maken wat zij willen/ nodig hebben. Denk hierbij aan de huil en lichaamstaal van een baby. Een betrokken PM'er is alert op de verschillende signalen van ieder kind en kan zo op den duur uit bijvoorbeeld de huil en de lichaamstaal van een baby opmaken of het moe is, honger of pijn heeft. Bij Keiki Holo Holo wordt van alle PM'ers verwacht dat zij alert zijn op de signalen van de kinderen en hier het dagschema op aanpassen. Zo krijg je een sfeer waarbij de kinderen het ritme aangeven en de PM'ers oplettend zijn en dicht bij de kinderen staan. Op die manier willen wij voorkomen dat er géén flexibiliteit en uitdaging in het dagschema zit. Zo behouden de PM'ers de "touch" met de kinderen.

## **Vier pedagogische basisdoelen van Riksen Walraven**

Marianne Riksen Walraven beschreef vier pedagogische basisdoelen die van belang zijn voor de ontwikkeling van het kind. Al sinds haar studie psychologie aan de Nijmeegse universiteit raakte Riksen-Walraven enorm gefascineerd door de invloed van vroege sociale ervaringen op de ontwikkeling van het kind. Na langdurig onderzoek kon zij aantonen dat de responsiviteit van ouders op de dagelijkse interactie met hun kind van uiterst belang is in het eerste levensjaar. Het bleek een positief te hebben wanneer er een verhoging van de responsiviteit plaatsvond met het kind. De exploratiedrang van de kinderen en hun vermogen om het verband te ontdekken tussen hun eigen gedrag en de gevolgen daarvan werd hierdoor gestimuleerd.

Naar aanleiding van dit onderzoek stelde Riksen Walraven vier pedagogische basisdoelen die als rode draad gebruikt worden bij Keiki Holo Holo. Het pedagogisch beleid en de pedagogische handwijze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en dragen zorg bij aan de beste ontwikkeling van ieder kind. De pedagogische medewerkers staan open voor een goede en verzorgde pedagogische aanpak.

## **De vier pedagogische basisdoelen van Riksen Walraven in het kort:**

### **1) Het geven van een gevoel van emotionele veiligheid**

Het ervaren van emotionele veiligheid bij kinderen vindt plaats wanneer er gereageerd wordt op zijn signalen en behoeftes. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is het rekening houden met karakter, eigenheid, stemming, ontwikkelingsfase en het inspelen op emoties.

### **2) Het geven van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie**

Persoonlijke competenties hebben voornamelijk betrekking op zelfstandigheid, zelfvertrouwen, creativiteit, veerkracht en flexibiliteit. De belangrijkste middelen voor kinderen om grip te krijgen op hun omgeving is door middel van exploratie en spel. Exploratie zorgt voor nieuwe handelingsmogelijkheden bij het kind.

### **3) Het geven van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie**

De ontwikkeling van sociale competenties betreft voornamelijk sociale kennis en vaardigheden, zoals communiceren en samenwerken. Maar ook het aangaan van conflicten met anderen en het bedenken van oplossingen hierin. Voor kinderen van belang om hier op jonge leeftijd, zo vroeg mogelijk, al mee te beginnen en mee bezig te zijn. Het aanleren van deze sociale competenties zorgt ervoor dat het kind op latere leeftijden hier bewuster mee om kan gaan.

### **4) Het geven van een kans om zich waarden en normen, de 'cultuur' van een samenleving, eigen te maken**

Normen en waarden zijn voor ieder mens anders. Wat iemand belangrijk vindt of niet, is voor iedereen anders. Bij de opvoeding van het kind spelen normen en waarden een belangrijke rol. Via verbale en non-verbale communicatie laten mensen blijken wat ze van een situatie vinden. Zo ook kinderen. Het oppikken van deze communicatie bij kinderen is van uiterst belang voor onze pedagogische medewerkers. Daardoor raken zij meer in verbinding met het kind en kunnen zij inspelen op de wensen en behoeften van het individu. Op deze manier wordt de ontwikkeling van het kind gestimuleerd.

### **Uitleg van de pedagogische basisdoelen**

#### **Uitleg: 1. De emotionele veiligheid waarborgen.**

Op emotioneel gebied maken kinderen grote sprongen in de 4 jaar dat zij mogelijk op het kinderdagverblijf komen. Bij Keiki Holo Holo begint het waarborgen van de emotionele veiligheid bij het bieden van lichamelijke contact. Dit in de zin van een knuffel en een kroel. Kinderen op schoot nemen en één op één aandacht geven of gewoon omdat het geborgen voelt. Dit geldt zeker niet alleen voor de baby's maar voor alle leeftijden (0-4). Dit geeft de kinderen een veilig en ontspannen gevoel waardoor zij zich op hun gemak voelen om hun emoties te tonen op het kinderdagverblijf. Daarnaast nemen wij bij Keiki Holo Holo de tijd voor emoties. Voor zowel blijdschap en verdriet maar ook voor emoties zoals gemis en boosheid.

Bij Keiki Holo Holo bouwen wij bewust een band op met kinderen. Dan doen we door middel van de volgende pijlers:

- **Respect**
- **Geborgenheid**
- **Contact, duidelijkheid en voorspelbaarheid**
- **Communicatie**
- **Bewust handelen**
- **Duidelijke kaders**

#### **Respect**

We hebben respect voor kinderen hun lichaam, wensen, behoeftes, emotionele gemoedstoestand en de kwetsbare situatie waar het zich in kan bevinden. We respecteren dat elk kind andere karaktereigenschappen heeft en andere wensen en behoeftes. Ook vinden we respect in de omgang onderling belangrijk. Niet alleen van de PM'er naar het kind maar ook van de kinderen onderling en van het kind naar de PM'er. We vinden het belangrijk dat ieder kind zich gehoord, gezien en

gerespecteerd voelt. Je leeft je als PM'er dan ook in, in de situatie waarin het kind zich bevindt om er achter te komen hoe het kind jouw benadering ervaart en stelt je manier van handelen hierop aan.

### **Geborgenheid**

Wat is geborgenheid? In de visie van Keiki betekent geborgenheid dat een kind zich welkom, thuis en veilig voelt. Dat het kind letterlijk en figuurlijk omarmt wordt. Een kind dat zich geborgen voelt zal zichzelf zijn, emoties tonen, grenzen opzoeken en zich vrij ontwikkelen. Een geborgen gevoel waarborgen wij door op een responsieve manier met het kind om te gaan. Reageren en anticiperen op de signalen van een kind. Fysiek contact is heel belangrijk. Knuffelen, een kusje en aanrakingen zoals een aai over een bol vergroten het gevoel van geborgen zijn. Maar ook oogcontact of een knipoog vergroten het gevoel van veiligheid. Hiermee sta je in contact met het kind.

Daarnaast zullen we altijd responsief omgaan met de emoties van een kind. Er wordt altijd gereageerd op huilen en het kind krijgt de ruimte om in een veilige en geborgen omgeving zijn emoties te uiten. De PM'er kijkt met een open blik naar de achterliggende reden van de emotie en past haar handelen hierop aan.

### **Contact, duidelijkheid en voorspelbaarheid**

We zetten ons actief in om het kind te leren kennen. Dit doen we door veel contact te maken met het kind. De PM'er komt er achter wat de karaktereigenschappen zijn van het kind en speelt daarop in door passend te reageren. Een verlegen introvert kind benader je bijvoorbeeld anders als een extravert kind. We reageren op emoties die er altijd mogen zijn. De PM'er komt er achter wat de oorzaak van de emotie is en erkent dit. Een PM'er is voorspelbaar. Zij communiceert over de dingen die gaan komen en maakt altijd eerst contact met het kind voor zij de handelingen uitvoert (voor het oppakken, mondje poetsen, verschoneren, temperaturen enzovoorts). Dit gebeurt bij kinderen van alle leeftijden. Zorg dat je op dezelfde hoogte als het kind bent als je contact maakt.

Contact betekent ook dat je contact hebt met het kind als het kind opgepakt en rondgedragen wordt. Raak het kind aan, laat weten wat je gaat doen, hou contact als je bezig bent en sluit de handeling af. *Voorbeeld: Kind wordt opgehaald maar slaapt nog. PM'er maakt het kind rustig wakker door het te aaien en aan te geven dat papa er is. "Wakker worden! ga je mee papa is er" De PM'er strekt haar handen uit en wacht op reactie. Ze pakt het kind op en draagt het kind goed ondersteund en met het gezicht naar zich toe richting de groep. Samen zeggen ze papa gedag en de PM'er gaat het kind aankleden.* Hierbij is de PM'er voorspelbaar, in contact met het kind en zorgt, door het kind goed te dragen voor een veilig gevoel. De PM'er informeert veel bij de ouders over alle aspecten van het kind en vraagt actief door om een goed beeld te krijgen van de thuissituatie, opvoedstijl en de bijzonderheden van het kind. Door hierop in te spelen zullen de kinderen zich veiliger, geborgen en begrepen voelen.

### **Communicatie**

Door altijd te communiceren met kinderen zullen ze zich sneller op hun gemak voelen. Een PM'er praat dan ook veel met de kinderen. Ook als er geen tijd is om uitgebreid met een kind, die om wat voor reden dan ook uit balans is, te gaan zitten. Ook dan zal er duidelijk gecommuniceerd worden met het kind wat de stappen zijn die genomen gaan worden.

*Voorbeeld: "Jij mag even lekker op de bank zitten met je knuffel, ik ga even de andere kinderen verschoneren en de tafel dekken. Daarna mag je naast mij zitten aan tafel." Je schept zo duidelijkheid en je laat het kind weten wanneer je er weer bent voor het kind. Let op, om vertrouwen te kweken moet je ook doen wat je hebt gezegd. Maak tussendoor nog eens contact met het kind. Raak het aan en zeg "alleen nog even brood op tafel" of zoek oogcontact en knipoog een keer.*

Ook bij een baby of jong kind kun je op deze manier vertrouwen scheppen.

### **Bewust handelen**

Wat doe je? Waarom doe je het zo? Wat is het doel van mijn handelen? Kijk eens in de zoveel tijd naar je dagelijkse handelingen en vraag je deze vraagstukken eens af. Denk hierbij niet te moeilijk. Pak eens het verschoonmoment, vrij spel, de algemene verzorging, de lunch of kijk naar je handelen tijdens activiteiten. Zelfreflectie kan ervoor zorgen dat je bewuster gaat handelen. Neem ook eens het beleids- werkplan erbij en bekijk dan of je handelingen hierbij passen. Kinderen die opvallend gedrag hebben, moeilijk wennen, moeite hebben hun emoties te reguleren of anderszins extra aandacht nodig hebben verdienen een goed doordachte en vooral bewuste aanpak. Voor deze kinderen wordt er bewust een plan opgesteld. In het plan wordt er concreet het probleem, de situatie en de aanpak omschreven.

Denk hierbij aan:

- *Achterliggende oorzaak.*
- *Karaktereigenschappen van het kind.*
- *Thuisituatie.*
- *Opvoedstijl thuis.*
- *Wanneer gebeurt er wat? (Observatie)*
- *Huidige aanpak.*
- *Wat is de aanpak om het kind te helpen.*
- *Wat is het doel op korte en lange termijn?*
- *Ouders informeren.*
- *Evalueren en plan eventueel bijstellen.*

Dit wordt met Neshla en/of de pedagogisch coach opgesteld en/ of besproken en in het team besproken zodat iedereen volgens het plan met het kind om gaat.

Na een vooraf afgesproken periode gaan we de situatie en het plan evalueren en bijstellen als dat nodig is. Dit net zolang tot het kind zich helemaal op zijn gemak voelt en met plezier naar Keiki komt. Een kind die erg behoefte heeft aan nabijheid zal zo veel mogelijk bij de mentor/ PM'er in de buurt gehouden worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan naast de PM'er aan tafel, op een stoel naast de commode bij het verschonen, mee laten lopen als er wat van achter gepakt moet worden. Als een kind er moeite mee heeft wanneer een PM'er de groep verlaat houd zij hier rekening mee door het kind te zeggen dat zij even met pauze gaat/ brood gaat pakken/ naar de wc gaat en zo weer terug is. Bij terugkomst scheidt zij vertrouwen door te zeggen "hier ben ik weer, zie je? Ik ben zo weer terug" Het moet voor het kind een diep vertrouwen zijn dat het weet dat je voorspelbaar bent, zijn angst (h)erkent, altijd waarmaakt wat je zegt.

### **Duidelijke kaders**

De kinderen krijgen bij Keiki veel ruimte om zichzelf te zijn, te ontdekken en te ontwikkelen maar wel binnen hele duidelijke kaders. De gestelde grenzen zijn duidelijk en zijn bij alle PM'ers hetzelfde. In de teamvergaderingen worden deze dan ook regelmatig besproken.

### **Uitleg: 2 en 3. De ontwikkeling van persoonlijke en sociale competenties bevorderen.**

Kinderen worden bij ons steeds gestimuleerd om dingen zelf te doen of anders te doen. Denk hierbij aan het oplossen van bijvoorbeeld conflicten. De PM'er zal bij het opmerken van een conflict (afhankelijk van het leeftijdsverschil en het conflict) eerst een afwachtende houding hebben. Komen de kinderen er zelf uit? Zo niet, zal er door de PM'er bemiddeld worden zodat de kinderen leren hoe

ze in de toekomst zelf hun conflicten kunnen oplossen. Door het bieden van de juiste speelmaterialen wordt kinderen de mogelijkheid geboden om hun cognitieve en sociale vaardigheden te beoefenen en hierin te groeien. Bij sociale competenties denken we ook aan leren een ander te helpen, beleefd te zijn en samen delen. Dit zal in de praktijk dagelijks aan de orde zijn. Kinderen worden gestimuleerd om samen op te ruimen, tafel te dekken en netjes te vragen wat een ander (kind of volwassenen) wil. Oudere kinderen wordt gevraagd jongere kinderen te helpen. Het jonge kind ziet dan hoe het moet, het oudere kind beoefend zijn vaardigheden en krijgt een groots gevoel. Bij persoonlijke competenties denken we meer aan zelfredzaamheid. Kinderen op een speelse manier leren zelf aan- of uitkleden, zindelijk worden maar ook leren kruipen, lopen, praten etc. Alles gebeurt in een ontspannen sfeer waar de kinderen zich vrij voelen om zich te kunnen uitten.

### **Uitleg: 3. Overdracht van waarden en normen.**

Bij kinderopvang Keiki Holo Holo hechten we veel waarde aan onder andere de volgende Normen en waarden:

- Respect hebben voor elkaar
- Respect hebben voor alles dat leeft
- Omgaan met beleefdheid- en omgangsvormen
- Leren (netjes) vragen wat je wilt (hebben of doen)
- Hygiënische handelingen zoals hand voor je mond als je hoest/ niest in je elle boog, handen wassen na het “plassen” en “schoonmaken” in algemene zin

Dit rijtje klinkt nogal heftig, maar in de praktijk zal er ten alle tijden voor ogen worden gehouden dat de kinderen in een leerproces zitten. Het bijbrengen van de normen en waarden wordt bij Keiki Holo Holo gedaan door ten eerste het goede voorbeeld te geven. Van de PM'ers wordt verwacht dat zij zich gedragen naar de algemene Nederlandse normen en waarden. De kinderen wordt op een speelse manier bijgebracht dat zij bijvoorbeeld “dank u wel” en alstublieft” moeten (leren) zeggen.

### **Corrigeren en belonen.**

Bij kinderdagverblijf Keiki Holo Holo hebben we een positieve houding naar de kinderen en zullen we met deze positieve houding zo veel mogelijk het “moeten corrigeren” willen voorkomen. Bij corrigeren is lichamelijk contact ***nooit*** van toepassing. Verbaal worden conflicten opgelost door bijvoorbeeld: Op ooghoogte en op een voor het kind begrijpelijke manier uit te leggen wat een kind niet mag doen, waarom niet en wat de gevolgen zijn als het kind het wel (blijft doen) doet. Mocht het voorval ernstiger zijn (bijvoorbeeld bijten) wordt er eerst aandacht besteed aan het “slachtoffer” en later aan de “bijter”. In dit soort gevallen kan het zijn dat het kind even uit de situatie wordt gehaald en even apart moet zitten. Na een korte tijd wordt er nog eens uitgelegd waarom het kind apart zit en krijgt het de kans om het goed te maken (sorry zeggen of een kusje geven). De manier van straffen/ belonen is ten alle tijden leeftijdgebonden.

### **Kinderen die huilen.**

Huilen is voor kinderen een middel om duidelijk te maken dat zij iets willen, het ergens niet mee eens zijn, pijn hebben of bij andere ongemakkelijkheden. Oftewel algemene ongenoegens worden vaak met huilen gecommuniceerd. Het is aan de PM'er om hierop te reageren. Bij Keiki Holo Holo staan we open voor verdriet. Kinderen worden hier ten alle tijden in begeleid door de PM'er. Als een kind behoefte heeft om even alleen met zijn verdriet om te gaan zal ook hierin de PM'er het kind begeleiden door het de gelegenheid te geven om op een rustig plekje bij te komen. Als kinderen het



huilen nodig hebben om in slaap te komen zal er overlegd worden met de ouders hoe hiermee omgegaan wordt.

### **Kinderen die eenkennig zijn.**

Veel kinderen maken een periode door dat zij voorkeur hebben om bij een bepaald persoon te zijn en/of “vreemde” mensen heel eng vinden. De kinderen worden hierin begeleid en serieus genomen. De PM’er zal zorgen dat het kind zich op zijn/haar gemak voelt en dat het afgeleid wordt zonder de angst van het kind te bevestigen. Is het kind eenkennig en wil het alleen maar bij de ouders, dan is het zaak dat de PM’er samen met de ouders een aanpak bespreken die bij het kind past. Dat kan zijn dat de ouders kort en duidelijk afscheid nemen en vertrekken of juist even de tijd nemen en eerst met hun kind gaan spelen in de groep. Het kan ook zijn dat een vast ritueel o.i.d. uitkomst biedt. Eenkennigheid is vaak een fase die weer overgaat.

### **Rituelen**

Rituelen zijn belangrijk voor kinderen. Het geeft kinderen houvast gedurende de dag. Denk ook aan jaarlijkse rituelen die een houvast op jaarbasis geven. Bij een ritueel is het volgende wat gaat gebeuren voorspelbaar en dat geeft een kind rust en zelfvertrouwen. Bij Keiki Holo Holo maken we ook zeker gebruik van diverse rituelen. Zoals een liedje voordat de kinderen mogen eten. Omdat de kinderen vooral het ritme aangeven groeien er vanzelf groepseigen rituelen in de praktijk.

### **Zindelijk worden**

Ook bij het zindelijk worden zien we de voordelen van een verticale groep. Doorgaans kijken de kleinere kinderen op tegen de grotere kinderen. Zij willen graag ook kunnen wat de grote kinderen kunnen. Hier maken wij dankbaar gebruik van bij het proces zindelijk worden.

In overleg met de ouders wordt bepaald of een kind toe is aan het starten van de zindelijkheidstraining. De aanpak op de kinderopvang wordt afgestemd op de aanpak die de ouders thuis voeren. Dat is duidelijker voor het kind en bevordert het zindelijk worden. Bij Keiki Holo Holo kunnen we werken met een beloningssysteem. Dit houdt in dat het kind samen met de PM’er een stickervel gaat maken. Hier mag het kind elke keer dat het een behoefte heeft gedaan op de wc/pot een sticker plakken. Als het goed gaat wordt langzaam het sticker plakken afgebouwd en moet het ‘naar de wc gaan’ normaal worden.

Zindelijkheidstraining gebeurt onder een ontspannen sfeer zonder dwang. Een kind wordt alleen beloont als het goed gaat, over ongelukjes wordt luchtig gedaan en vooral niet te veel de aandacht op gevestigd. Natuurlijk wordt het kind, buiten de materiele beloning, ook beloont met een knuffel, aanmoediging, applaus o.i.d. Ouders geven voor de zekerheid ook extra kleding en ondergoed mee.

### **Madaga – warm eten op het kinderdagverblijf**

Warm eten op het kinderdagverblijf is heel vanzelfsprekend. Bij Keiki Holo Holo is het ‘familiegevoel’ een belangrijk iets. Ook de baby’s horen bij de ‘familie’ dus ook zij zitten erbij aan tafel. Het samen eten van de kinderen is heel leerzaam en leidt vaak tot beter eetgedrag: zien eten, doet eten! Ook eten de PM’ers mee met de kinderen. (pedagogisch mee-eten) Zo geven de PM’ers het goede voorbeeld wat betreft de tafelmanieren en kunnen zij makkelijk alle kinderen helpen. Daarnaast geeft het ’s avonds meer rust wanneer de kinderen al gegeten hebben. Zo kan de tijd tot aan het slapen gaan kwalitatief ingevuld worden. Er is een ruime keuze in maaltijden. Verantwoorde voeding door gebruik van natuurlijke ingrediënten. De maaltijden zijn afgestemd op de smaak en behoeften

van kinderen in de groei. Aan het einde van de dag eten we nog een boterham met de kinderen. Het beleg zal variëren zodat kinderen diverse smaken leren kennen. De kinderen die oud genoeg zijn worden gestimuleerd hun eigen boterham te smeren en te drinken uit een normale beker. Ook buiten de eetmomenten zullen er diverse activiteiten worden gehouden aan de familietafel. Voor meer informatie, zie ons voedingsbeleid, deze ligt ter inzage op onze locatie.

### **Slapen**

Slapen is een belangrijk onderdeel van de dag. Kinderen doen veel indrukken op door de dag heen in een kinderopvang. Tijdens het slapen krijgen zij de kans om deze indrukken te verwerken. Alle kinderen krijgen daarom ook de kans om te slapen als zij dit willen (tenzij dit anders is afgesproken met de ouders). In de slaapkamer staan over het algemeen duo-slapers. Er heerst rust in de slaapkamer. Aangeraden wordt om de favoriete slaapknuffel/-speentje mee te geven om zo het kind de optimale ontspanning te bieden.

Kinderen die niet meer slapen gaan een uurtje rusten op speciale kinder-stretchers. Na het rusten wordt er een rustige activiteit aangeboden. Voor meer informatie, zie ons beleid 'veilig slapen en wiegendood'.

### **Verschonen**

Bij Keiki Holo Holo vinden we het heel erg belangrijk dat kinderen op tijd worden verschoond. Dit om rode billen te voorkomen. Kinderen worden daarom niet alleen op vaste momenten verschoond maar ook regelmatig gecontroleerd en verschoond wanneer nodig. Ook plasluiers! Tijdens het verschonen is er aandacht voor het kind en respect voor de kwetsbare situatie waarin het kind zich bevindt. Voor meer informatie, zie ons zindelijkheidsbeleid.

### **Feesten, verjaardagen en jaarlijks terugkomende feesten**

Natuurlijk worden bij Keiki Holo Holo ook feestjes gevierd. Als een kind jarig is wordt het in het zonnetje gezet. De groep wordt versierd en het kind mag een speciaal voor de jarige gemaakte feestmuts op. Tijdens het ochtendritueel, waar we aan tafel wat eten, wordt het feestje gezamenlijk gevierd. We zingen gezamenlijk en maken muziek met instrumentjes. De jarige mag wat uitdelen. Als het kind verlegen is of te klein is, helpen de PM'ers daarbij. De jarige krijgt een presentje. Kinderen leren door het vieren van verjaardagen om aandacht aan een ander te geven. De jarige leert dat het leuk is om iets uit te delen en samen op te eten. Buiten leerzaam moet een verjaardagsfeestje vooral heel gezellig zijn. Ook de verjaardag van de PM'ers wordt in de groep gevierd. PM'ers zijn vrij hier invulling aan te geven. Natuurlijk worden er ook andere feesten gevierd zoals Sinterklaas, Kerst, Pasen en dergelijke. Ieder feest krijgt zijn eigen indeling dat nader wordt beschreven met de activiteitenbegeleider. Alle feesten en thema's worden gerapporteerd en opgeslagen voor later gebruik.

### **Haal- en brengmomenten**

De haal- en brengmomenten zijn hele belangrijke momenten omdat er op die momenten overdracht van het kind is. Voor de ouders is het belangrijk om te weten hoe de dag van hun kind is verlopen zodat zij thuis kunnen inspringen op de behoeften van het kind en snappen wat het kind thuis probeert te vertellen. Voor het kinderdagverblijf is het een belangrijk moment omdat wij een verlengstuk willen zijn van de thuissituatie. Dat kan alleen als je een beeld hebt van hoe de thuissituatie van een kind is. Verder is het van belang dat er een goede relatie is tussen de ouders en

het kinderdagverblijf. Mochten kinderen door andere personen worden opgehaald, dan dient dit vooraf door de ouders te worden doorgegeven aan de pedagogisch medewerker, anders kunnen wij het kind niet meegeven. Wij geven kinderen niet mee aan andere personen jonger dan 16 jaar en het kinderdagverblijf is in geen enkel opzicht aansprakelijk voor de eventuele gevolgen wat betreft het ophalen. Indien iemand anders onaangekondigd komt ophalen zullen wij eerst telefonisch contact opnemen met de ouders om te verifiëren. Op die manier gaan ouders met een gerust gevoel naar het werk en zullen ze zich prettig voelen op het kinderdagverblijf.

### **Extra dagen**

Het kan zijn dat ouders incidenteel een extra (betaalde) dagopvang willen afnemen welke buiten de vaste opvangdagen van opvangcontract valt.

Het afnemen van een extra dag kan onder de volgende voorwaarden:

- *Het afnemen van een extra dag is alleen mogelijk als er plaats is. Dit is niet alleen afhankelijk van het totale aantal kinderen, maar ook van de groepssamenstelling (aantal baby's) en de personele bezetting.*
- *Verzoeken worden 'behandeld' in volgorde van aanvraag.*
- *Een extra dag kan aangevraagd worden via de ouder-login*

### **Ruilen van dagen**

Wij bieden ouders de mogelijkheid vaste opvangdagen, indien mogelijk in de groep, te ruilen. Een aantal zaken dient hierbij in acht te worden genomen. Ruilen is een extra service van de kinderopvang en vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- *Ruilen van een dag is mogelijk binnen 1 maand en kan aangevraagd worden via de ouder-login*
- *Het ruilen van een dag is alleen mogelijk als er plaats is. Dit is niet alleen afhankelijk van het totale aantal kinderen, maar ook van de groepssamenstelling (aantal baby's) en /of de personele bezetting (leidster-kind ratio).*
- *Verzoeken worden 'behandeld' in volgorde van aanvraag.*
- *Een aanvraag kan nooit achteraf plaats vinden.*
- *Vakantie of ziekte dagen, sluitingsdagen van Keiki en nationale feestdagen mogen niet geruild worden.*
- *Een toegezegde ruildag betekent dat de vrijgekomen plaats kan worden toegezegd aan een andere klant.*
- *Indien het kind halve dagen is geplaatst, kan er geruild worden tussen dagdelen (een ochtend wordt geruild tegen een andere ochtend).*
- *Ruilen is kind gebonden, een broertje of zusje kan niet in plaats van een ander kind komen*

### **Opvang per uur**

Wij bieden ouders de mogelijkheid om opvang per uur af te nemen zonder een vaste bezetting. Ook kinderen met een vaste bezetting kunnen hier gebruik van maken. Dit voor een vast uurtarief en enkele andere voorwaarden. Voor de mogelijkheden en onze voorwaarden, zie onze website of het protocol opvang per uur. ([www.keikiholoholo.nl](http://www.keikiholoholo.nl))

### **Voertaal**

De Nederlandse taal wordt bij ons kinderdagverblijf gebruikt als voertaal. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om binnen keiki Holo Holo de Nederlandse taal te gebruiken. Wanneer er binnen een gezin niet de Nederlandse taal wordt gesproken, is het belangrijk dat beide ouders met het kind de taal spreken die ze zelf goed beheersen. In die taal kun je je het beste uitdrukken. Een goede basis in deze 'eerste taal' is belangrijk voor het aanleren van het Nederlands als tweede taal. Als kinderen vanaf jonge leeftijd beide talen correct krijgen aangeboden, kan het aanleren en spreken van beide talen naast elkaar lopen. Kinderen die thuis een andere taal spreken dan op het kinderdagverblijf blijken goed onderscheid te kunnen maken tussen twee talen.

### **Bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind.**

PM'ers observeren de kinderen de hele dag. Daarnaast observeren zij periodiek via ons observatiesysteem. Het kan zijn dat er bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind worden waargenomen. De PM'er gaat hier bewust mee om. In het digitaal dossier houdt de PM'er de opgevallen feiten bij en toetst samen met haar collega's of het klopt wat zij waarneemt. Laagdrempelig wordt altijd open en eerlijk naar de ouders gecommuniceerd wat de PM'er is opgevallen en toetst zij bij de ouders hoe zij in de situatie staan en hoe het thuis gaat. Naar gelang de aard van de situatie gaan wij in gesprek met de ouders en spreken onze zorg uit. In dit gesprek bespreken wij wat wij kunnen betekenen en wat er eventueel thuis gedaan kan worden. Als het buiten onze kennisgebied valt adviseren wij om via de huisarts of het consultatiebureau hulp in te schakelen. We blijven in nauw contact met de ouders en ondersteunen waar nodig. Die ondersteuning kan betekenen dat we waar mogelijk aanpassingen doen of met externe instanties in gesprek gaan. Ook bieden wij mogelijkheden voor behandeling /observaties van externe partijen bij ons intern als de ouders dat wensen. Ook maken wij gebruik van ons zorgplan. Deze is inzichtelijk op onze locatie.

### **Groepsopbouw**

Er zijn 3 groepen met een verticale leeftijdsopbouw. Plus 1 groep horizontaal 3+. Dit betekent dat er in een verticale groep kinderen zitten van zes weken tot vier jaar oud. De 3 groepen met de verticale opbouw bestaan maximaal uit vijftien kinderen per groep per dag en staan onder leiding van 3 pedagogisch medewerkers. De 3+ groep heeft 16 kinderen van 3 tot 4 jaar oud, en staat onder leiding van 2 pedagogisch medewerkers.

groepen	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Lief	0-4	15	3
Troetel	0-4	15	3

<b>Knus</b>	0-4	15	3
<b>Ietsepietsie 3+</b>	3-4	16	2

Geprobeerd wordt om de leeftijden van de kinderen zo veel mogelijk te spreiden zodat elk kind leeftijdsgenoten in zijn of haar stamgroep heeft om mee te spelen en op te groeien. De belangrijkste reden dat wij voor verticale groepen hebben gekozen is dat wij, vanuit onze visie, vinden dat dit de meest natuurlijke vorm van de omgeving vinden voor kinderen om in op te groeien. Thuis hebben zij vaak ook te maken met jongere en/of oudere broertjes en zusjes waar zij mee omgaan. Het is daarom voor de ontwikkeling zeer goed dat kinderen contact hebben met baby's, leeftijdsgenoten en ook oudere kinderen. Het is daarom ook mogelijk om broertjes en zusjes bij elkaar in dezelfde groep te plaatsen.

De andere reden om te kiezen voor een verticale vorm van opvang is dat kinderen niet op een bepaalde leeftijd van groep hoeven te wisselen. Dit heeft als voordeel dat kinderen zich goed kunnen hechten aan een opvangsituatie en alle jaren in hun eigen vertrouwde groep kunnen blijven met hun eigen PM'ers, vriendjes en vriendinnetjes.

Om de kinderen beter voor te bereiden op het naar school gaan hebben wij een 3+ groep. Hier heerst nog steeds het Keiki gevoel, maar in een meer schoolse vorm zodat de kinderen makkelijker de overstap naar school kunnen maken. Ouders/ verzorgers zijn vrij in de keuze of zij hun kind wel of niet het laatste jaar op de 3+ groep willen plaatsen. De PM'ers van de kinderen adviseren de ouders graag over wat het best bij hun kind past. Op de 3+ groep zitten maximaal 16 kinderen van 3 jaar.

De ratio voor verticale groepen wordt berekend aan de hand van de leeftijd van de kinderen in de groep. Een baby telt zwaarder dan een 1, 2 of 3 jarige. Op [www.ratio1.nl](http://www.ratio1.nl) en in ons administratie programma vinden wij het actuele rekenmodel voor het samenstellen van onze groepen.

### **Stamgroep**

In de wet- en regelgeving staat vermeld dat een kind in een vaste groep kinderen geplaatst moet zijn. De wet biedt ruimte om tijdelijk af te wijken van deze regel. Met toestemming van de ouders kan (extra) opvang tijdelijk in een andere groep dan de stamgroep van het kind plaatsvinden. Het kind kan incidenteel een dag (deel) of voor een bepaalde periode op een andere stamgroep geplaatst worden:

- Op verzoek van ouders, bijvoorbeeld omdat er geen plek is op verschillende dagen in dezelfde groep. Met ondertekening van de toestemmingsverklaring geven ouders hiervoor toestemming.
- Als gevolg van onderbezetting op de groep of om pedagogische redenen. Pedagogisch medewerkers brengen ouders vooraf op de hoogte van een incidentele wijziging van de stamgroep. Met ondertekening van de toestemmingsverklaring geven ouders hiervoor toestemming.
- Indien voor een door de ouders aangevraagde ruildag geen plaats is op de vaste stamgroep van het kind.

Een kind wordt opgevangen in 1 stamgroep en mag gedurende de week gebruik maken van maximaal 2 stamgroepruimtes.

### **Samenvoegen groepen**

In bepaalde situaties kan worden gekozen om groepjes kinderen buiten hun stamgroep samen te voegen. Hierdoor is er meer keus voor kinderen om samen te spelen en er ontstaat gelegenheid om specifieke activiteiten aan te bieden, bijvoorbeeld aan kinderen van dezelfde leeftijd of aan kinderen met dezelfde interesse. Het dagprogramma op de groepen is min of meer gelijk, daardoor is de werkwijze op een (samengevoegde) groep voor de kinderen herkenbaar. De continuïteit voor de kinderen is zo gewaarborgd. Pedagogisch medewerkers van de andere groep zijn bekende en vertrouwde personen voor de kinderen.

### **Stamgroepen kunnen worden samengevoegd:**

- Bij een structureel lagere bezetting van groepen op specifieke dagen in de week
- Bij een lagere bezetting bij bijvoorbeeld vakantieperiodes.

Door ondertekening van de toestemmingsverklaring geven ouders toestemming voor het incidenteel samenvoegen van groepen. De pedagogisch medewerkers op de groepen informeren ouders vooraf over eventuele samenvoegingen. Mocht het voor langere tijd zo zijn dat een kind op twee stamgroepen wordt opgevangen, bijvoorbeeld totdat er plek is op de vaste stamgroep, dan wordt dat in het plaatsingscontract beschreven, met daarbij een startdatum en een einddatum.

Ieder kind heeft bij Keiki Holo Holo een vaste stamgroep. Ieder kind heeft maximaal 3 vaste PM'ers en wij streven er naar dagelijks minimaal één van de vaste PM'ers werkzaam te hebben op de groep van het kind. Wij delen de ouders bij plaatsing mee in welke stamgroep hun kind wordt geplaatst en welke PM'ers op welke dag aan de desbetreffende stamgroep van het kind zijn toegewezen.

### **De stamgroep verlaten**

De kinderen verlaten hun stamgroep voor onder andere de volgende activiteiten:

- Naar buiten gaan in de tuin.
- Wandelen in de wijk (speeltuin, kinderboerderij, centrum of festiviteiten van de buurt bijwonen)
- Activiteiten of spelen in een andere ruimte zoals spel op de gang, activiteit in een andere groepsruimte, verjaardag vieren van een PM'er enzovoorts.

Bij buiten activiteiten zorgt de PM'er er voor dat de kinderen voldoende aangekleed zijn en zo nodig ingesmeerd met zonnebrandcrème. (zie ons hitteprotocol) De kinderen mogen naar inzicht van de PM'er en als ze zelf kunnen lopen of er wordt een passend vervoersmiddel zoals kinderwagen of bolderkar voor de kinderen geregeld. De grotere kinderen dragen hesjes met het logo en telefoonnummer van het kinderdagverblijf. Kinderen lopen aan de hand van de PM'er of aan de evacuatie slang. De PM'er is mobiel bereikbaar en zorgt er voor dat andere groepen en/ of kantoor weet waar zij naar toe zijn. Zij nemen altijd de evacuatie mee waar de kind gegevens opstaan in geval van calamiteiten.

## **Bij afwijkingen**

In sommige situaties kan er afgeweken worden van het aantal kinderen in de groep. Als er met de groepen samen of onderling activiteiten worden georganiseerd kan dit van toepassing zijn. Bijvoorbeeld een activiteit waar alle driejarige kinderen aan mee kunnen doen. In zo'n geval komen zij in een groep samen. De andere kinderen blijven dan in een andere groep om vrij te spelen of een activiteit die aansluit bij de leeftijd. Activiteiten als eten, drinken en slapen, doen de kinderen altijd in de eigen stamgroep. De locatie is dusdanig ingericht dat de verticale groepen "samen" kunnen functioneren. Dat wil zeggen dat de deuren die zich bevinden tussen de groepen opengezet kunnen worden. Zo kunnen de kinderen vrij de andere groepsruimten gaan onderzoeken. Ook met diverse activiteiten kunnen kinderen de andere groepen bezoeken. Hierbij wordt de beroepskracht/kind-ratio altijd gewaarborgd. Het voordeel hiervan is dat kinderen bekend zijn met alle PM'ers in alle groepen en dat zij van alle groepen gebruik kunnen maken. Dit is bijvoorbeeld het geval bij thema-activiteiten, zoals Sinterklaas, Kerstmis en Pasen. De beroepskracht/kind-ratio blijft altijd gehandhaafd.

De groepsindeling bij Keiki Holo Holo is gebaseerd op de norm en maximale omvang, zoals voorgeschreven in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang en de cao Kinderopvang. Kinderen kunnen overigens altijd terug naar hun eigen stamgroep.

### **Beroepskracht/kind-ratio**

Beroepskracht/kind- ratio betekent simpelweg, de verdeling van de kinderen op leeftijd en aantal over de PM'ers. Dus eigenlijk, hoeveel kinderen van een bepaalde leeftijd mag een PM'er onder haar hoede hebben. Op 1 januari 2019 is de nieuwe beroepskracht-kind-ratio (BKR), ook wel leidster-kind-ratio genoemd, van toepassing. De BKR staat voor het aantal kinderen dat één pedagogisch medewerker kan opvangen. Deze ratio verschilt per leeftijdscategorie. Met de nieuwe wet- en regelgeving binnen de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang mag een pedagogisch medewerker nog maar drie baby's tot 1 jaar opvangen.

### **Vaste-gezichtencriterium**

Aan een kind in de leeftijd tot één jaar worden ten hoogste twee vaste PM'ers toegewezen, waarvan per dag tenminste een PM'er werkzaam is in de stamgroep van het kind. Aan een kind van één jaar of ouder worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste vier vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.

Elke groep heeft, voor zover mogelijk, zijn eigen vaste gezichten. Deze PM'ers zijn verantwoordelijk voor de groep en de kinderen die zich daarop bevinden. Zij zijn tevens de mentoren van (een deel van) de kinderen op die groep en zijn dus altijd op de hoogte van de behoeften van en ontwikkelingen bij een kind. Hierdoor weet een kind dus welke juf het kan verwachten wanneer het bij ons gebracht wordt. Natuurlijk zijn er altijd uitzonderingen. Een PM'er kan (langdurig) ziek worden, zwanger zijn, op vakantie of andere acute dingen waardoor iemand niet zou kunnen werken. Meestal is het dan zo dat sowieso de andere PM'er nog wel op de groep aanwezig is, maar soms zal dit ook niet zo zijn. In zo'n geval hebben we een aantal vaste flexwerkers, welke óók bekend zijn bij alle kinderen en ouders. Zij werken ook vast bij Keiki Holo Holo, maar niet op vaste dagen en groepen. Maar zij zijn dus wel bekende gezichten voor iedereen.

Elke nieuwe werknemer (vast, flex, kantoor, groepshulp etc.) wordt via de mail geïntroduceerd bij de ouders met een "even voorstellen" stukje dat persoonlijk door de desbetreffende werknemer geschreven wordt. Dit zorgt er wederom voor dat ouders én kinderen weten waar ze aan toe zijn.

Wanneer er door omstandigheden onverhoopt geen vast gezicht aanwezig kan zijn voor een (groep) kind(eren), ondanks de inspanningen die wij daar voor leveren, worden de ouders van desbetreffende kinderen daar zo snel mogelijk van op de hoogte gesteld zodat óók zij hun kind(eren) daarin kunnen begeleiden. Wanneer dit gebeurt wordt er ook direct aangegeven welke invaller/flexwerker/andere vaste kracht er die dag of periode op de groep staat.

### **3-uurs regeling/afwijken van de 3-uursregeling**

De drie-uursregeling houdt in dat er tijdens minimaal 10 uur aaneengesloten kinderopvang, maximaal drie uur per dag afgeweken mag worden van de beroepskracht-kindratio. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. De ondernemer kan minder PM'ers inzetten tijdens deze uren. Voorwaarde is wel dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kindratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet.

Per 1 januari 2018 zijn er geen tijdvakken meer waarbinnen afwijken van de beroepskracht-kindratio wel of niet is toegestaan. De kinderopvangondernemer bepaalt deze tijdstippen voortaan zelf. De



ondernemer kan namelijk zelf het beste bepalen op welke tijdstippen verantwoord afgeweken kan worden van de beroepskracht-kindratio. Afhankelijk van het dagritme op de kinderopvang of in de afzonderlijke groepen. De uren voor de afwijkende inzet kunnen op de dagen van de week verschillen, maar zijn wel iedere week hetzelfde.

Dag	Tijd van (mogelijk) afwijken	Reden van afwijken
Maandag t/m vrijdag Dagopvang 0 t/m 4 jaar	08.00 – 09.00	Openen
	13.15 – 13.45	Pauze 1
	14.00 – 14.30	Pauze 2
	17.00 – 18.00	Sluiten

**\*Buiten deze tijden wijken wij NIET af van de beroepskracht-kindratio.**

### **Werkwijze intern**

De 3 verticale groepen hebben ieder twee a drie vaste PM'ers per dag. Daarnaast zijn er indien nodig, vaste invalkrachten. We pleiten er voor werknemers in te schakelen die met 'hart en ziel' van kinderen houden. Lieve en warme persoonlijkheden is wat wij zoeken. Door het bieden van gunstige arbeidsvoorwaarden en een prettige werksfeer proberen wij de doorloop van werknemers te beperken. Dit komt ten goede aan het hechtingsproces van de kinderen en de ouders met de PM'ers.

### **Wenbeleid bij plaatsing. (extern wenbeleid)**

Het ene kind is het andere niet. Zo ook met de behoefte aan het wennen aan de nieuwe situatie bij Keiki Holo Holo. In overleg met de ouders wordt er voor ieder individueel kind een passend wenplan gemaakt. Dat kan zijn dat het kind eerst een uurtje komt wennen, dan twee uurtjes en daarna een hele dag voordat het volledig start met de opvang. Het kan ook zijn dat de ouders het prettig vinden om er bij de eerste wenaafspraak bij te blijven. Zo kunnen ook zij op een ontspannen manier zien hoe hun kind reageert op de nieuwe situatie. Is een kind al gewend om naar een opvang te gaan, kan het wenproces naar behoefte versneld worden. Ook bij het wennen wordt er goed gelet op de signalen die het kind afgeeft. Zodoende kunnen we de overstap ontspannen laten verlopen. Zie verder ons wenbeleid.

### **Overplaatsen naar een andere groep. (intern wenbeleid)**

Door de verticale groepsopbouw is het in principe niet nodig om over een overstap te maken naar een andere groep. Uitzonderingen daar gelaten natuurlijk. Een reden kan bijvoorbeeld zijn dat ouders andere dagen opvang nodig hebben dan dat er in de huidige groep geboden kan worden en dat die dagen wel bij de andere groepen te bieden zijn. Keiki Holo Holo wil graag met de ouders meedenken en naar oplossingen zoeken. Alles is bespreekbaar.

Mochten de ouders ervoor kiezen hun kind over te laten stappen naar de 3+ groep kunnen zij des gewenst samen met de PM'ers een wenplan opstellen. De PM'er kan het kind dan op de dag voor een x aantal uren (zoals afgesproken) naar de 3+ groep brengen. Met de PM'ers van de 3+ groep spreken zij dan af of het kind teruggebracht gaat worden of dat de PM'er het kind weer ophaalt.

## Dagindeling

Kinderen geven heel goed zelf aan wat ze willen en nodig hebben. Dit kunnen zij al vanaf de geboorte. Bij ons in de kinderopvang vinden wij het belangrijk dat er naar de signalen van ieder individueel kind wordt gekeken en daar vooral ook op gereageerd wordt. Zo krijg je een sfeer waar je niet vanuit een strak schema werkt, maar waar de kinderen zelf het ritme aan mogen geven. Natuurlijk zijn er ook kinderen die meer sturing nodig hebben in een dagritme; ieder kind is immers uniek! Wij noemen een 'dagritme' ook liever een 'dag-richtlijn' omdat er, wanneer de kinderen het aangeven, van afgeweken mag worden.

### Dag-richtlijnen verticale groepen (reguliere (standaard) dagopvang) 07.30 – 18.30 uur

Tijd	Actie
7.30	De deuren van Keiki Holo Holo gaan open. Kinderen kunnen vanaf nu worden binnengebracht.
+/- 8.45	Tijd voor een cracker en wat te drinken aan tafel. Tevens een goed moment voor de kinderen om gezamenlijk met elkaar te kletsen, er worden liedjes gezongen en eventueel een verhaal verteld (een soort kringgesprek)
+/- 9.00	De ochtendslapers gaan naar bed, we kijken wie daar aan toe zijn. Voor andere kinderen is er tijd voor (buiten) spelen of andere activiteiten. Als de kinderen wakker worden kunnen ze meedoen met (buiten) spelen.
+/- 12.00	Lunchtijd. Met zijn alle aan tafel en gezamenlijk de lunch nuttigen, een beker melk of water drinken en lekker smikkelen.
+/- 13.00	Luier verschonen, uitkleden en naar bed. Kinderen slapen tot ze wakker worden (of anders volgens afspraak met de ouders) en mogen daarna meedoen met de activiteiten. De niet-slapers gaan even een halfuurtje rusten.
+/- 15.30	Nu is er een fruitmoment. Naar leeftijd zal het fruit in stukjes of gepureerd worden gegeven. Nog een lekkere beker drinken er achteraan. Hierna is er tijd voor activiteiten, binnen- of buitenspelen afhankelijk van de weersomstandigheden.
+/- 17.00	Nog een snackmoment. De kinderen die nog aanwezig zijn krijgen nog iets lekkers in de vorm van een koekje, rijst wafel, rozijntjes of iets dergelijks
18.30	Kinderopvang Keiki Holo Holo sluit haar deuren. Morgen weer een nieuwe dag.

**Het is mogelijk om vervroegde en verlengde opvang af te nemen. Het kind kan bij vervroegde opvang gebracht worden om 07.15. Bij verlengde opvang kan het kind gehaald worden om 18.45 uur.**

Voor baby's worden de tijden van thuis aangehouden voor slapen en eten. Luiers verschonen doen we op gepaste tijden maar natuurlijk, wanneer nodig, ook tussentijds. Buitenspelen heeft onze voorkeur maar als de weersomstandigheden onstuimig zijn dan moeten we ons binnen het gebouw vermaken maar ook dat zal geen enkel probleem zijn.

## De 3+ groep

Om kinderen in de leeftijd van 3 tot 4 jaar voor te kunnen bereiden op de overgang naar de basisschool hebben wij een 3+ groep. In de 3+ groep zal de bekende Keiki sfeer voelbaar zijn maar met een meer schoolse 'touch'. Er zal voor de kinderen meer uitdaging zijn door dat er een educatief programma aangeboden gaat worden.

### Deelname voorwaarden

Om (over)geplaatst te kunnen worden in de 3+ groep zal het kind aan de volgende voorwaarden moeten kunnen voldoen.

- *Het kind moet 3 jaar zijn. Wennen mag vanaf een maand voor de 3<sup>e</sup> verjaardag.*
- *Er kan wanneer plek is eerder gedacht worden aan een overplaatsing naar de 3+ wanneer in samen spraak met de ouders en de mentor van het kind besloten is.*
- *Het algemene motorische en cognitieve niveau van het kind moet het meekomen met de groep toelaten.*
- *Het kind moet emotioneel toe zijn aan de overstap naar de 3+ groep. Lukt dat ten tijden van de 3<sup>e</sup> verjaardag niet dan kan de situatie, in samenspraak met de ouders, een paar maanden later heroverwogen worden.*

Stroomt het kind intern door naar de 3+ groep dan zal de mentor van het kind de ouders adviseren in de overstap naar de 3+ groep.

### 3+ activiteiten

In de 3+ groep is het door de gelijk lopende leeftijd mogelijk om gericht en intenser bezig te zijn met thema's en activiteiten. Om de PM'er houvast te geven zal er gebruik gemaakt worden van het educatief programma Uk & Puk. Er zal een duidelijker inzicht gegeven worden aan het dagprogramma, de dagen van de week en het verloop van het jaar. Door dit dagelijks in de kring door te nemen met de kinderen.

De ouders wordt gevraagd om de kinderen vóór 9.00 uur binnen te brengen en hele dagen af te nemen om het kind deel te kunnen laten nemen aan het gehele programma. Ook geeft dit rust en duidelijkheid in de groep.

Buiten spelen en uitjes zullen ze met deze groep regelmatig gaan doen. Hierbij zullen de PM'ers proberen speels een link te leggen tussen het lopende thema en de buiten activiteit.

De kinderen worden gestimuleerd zelfstandig en hulpvaardig te handelen. Zo worden ze actief betrokken bij het klaar/weg zetten van materialen, tafel dekken/ afruimen, vaatwasser in en uit ruimen en elkaar te helpen waar nodig. De PM'ers nemen meer een begeleidende rol.

### 3+ groep dagindeling

Tijd	Actie
7.30	De deuren van Keiki Holo Holo gaan open. Kinderen kunnen vanaf nu worden binnengebracht. Zij mogen vrij spelen.
+/- 9.00	Met zijn alle in een kring. We eten en drinken wat en gaan dan over in tijd voor kringspelletjes, activiteiten en/ of kring gesprekjes.
+/- 9.30	De kinderen gaan naar buiten, knutselen, vrij spelen, gerichte activiteiten/ opdrachten doen.
+/- 12.00	Lunchtijd. Met zijn alle aan tafel en gezamenlijk de lunch nuttigen, een beker melk of water drinken en lekker smikkelen.

+/- 13.00	Alle kinderen gaan even een half uurtje rusten op een rustbed in de groep. (kinderen die het nodig hebben om even te slapen kunnen dat dan ook even doen. In overleg met de ouders mogelijk langer dan één uur.
+/- 14.00	De rust bedden worden opgeruimd en er is weer tijd voor activiteiten zoals buiten spelen, knutselen of binnen activiteiten.
+/- 16.00	We eten met zijn alle fruit, groente en iets lekkers als een soepstengel, koekje, rozijntjes o.i.d. met een kopje thee of een glaasje water.
18.30	Kinderopvang Keiki Holo Holo sluit haar deuren. Morgen weer een nieuwe dag.

De kinderen worden op vaste tijden gevraagd naar de wc te gaan. Zoals vanzelfsprekend mogen de kinderen tussendoor naar behoefte “zelfstandig” gebruik maken van de wc.

### **Naar de basisschool/doorgaande ontwikkelingslijn**

Wordt een kind 4 jaar, dan is het tijd voor de overstap naar de basisschool. Het is zaak om deze overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Een goede overdracht en samenwerking tussen de voorschoolse en de vroegschoolse voorzieningen draagt hieraan bij. De peuterestafette is hiervoor een bruikbaar instrument. De Peuterestafette is bedoeld als instrument waarmee pedagogisch medewerkers op een systematische manier hun beeld van de ontwikkeling van een peuter kunnen beschrijven, bespreken en overdragen aan de ouders en de toekomstige basisschool. Daarnaast heeft het de volgende functies:

- *Door een goede overdracht verloopt de overgang van de voorschoolse naar de vroegschoolse periode soepeler.*
- *De Peuterestafette heeft een signalerende functie: pedagogisch medewerkers kunnen nagaan of er bij een peuter bepaalde ontwikkelingsaspecten zijn die extra aandacht behoeven. Het kan leerkrachten alert maken op extra onderwijsbehoeften van een kind. Overigens dient signalering van ontwikkelingsproblemen of zorgwekkende opvoedsituaties al eerder te gebeuren en niet pas op moment van invullen van de Peuterestafette.*
- *Het gebruik van de Peuterestafette bevordert en vergemakkelijkt het overleg tussen pedagogisch medewerkers onderling en tussen pedagogisch medewerkers en leerkrachten.*
- *De Peuterestafette biedt een handvat voor gesprekken met ouders.*

De Peuterestafette is bedoeld voor alle kinderen van 3 jaar en 9 maanden die Keiki Holo Holo bezoeken. Wij hebben gekozen om de Peuterestafette als overdrachtsinstrument te gebruiken en niet als kind volgsysteem. De Peuterestafette wordt ingevuld voor alle kinderen en niet alleen voor de kinderen waar zorg om is.

De mentor draagt, indien de ouders dit wensen, het kind schriftelijk over aan een ander KDV, school en/of BSO als het Keiki Holo Holo gaat verlaten of intern verhuist. (bijvoorbeeld van KDV naar 3+). Dit kan eveneens door de observatieformulieren en de peuterestafette.

De kinderen, binnen onze 3+ groep, worden voorbereid op hun overgang naar de basisschool. Deze voorbereiding doen wij met behulp van het programma van Uk & Puk. Allerlei activiteiten leren kinderen hoe het er binnen het basisonderwijs aan toe gaat. Voor ons zijn dat vaak hele normale dingen (geen bedjes meer, een kring van stoeltjes etc.), maar voor kinderen toch vaak niet vanzelfsprekend. Met toestemming van de ouders wordt de kennis over de ontwikkeling van het kind

overgedragen aan de school bij de overgang van het kind naar het basisonderwijs en aan de buitenschoolse opvang bij de overgang van het kind naar de buitenschoolse opvang;

### **Doorverwijzing passende instanties**

Soms zijn er bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of worden problemen gesignaleerd, waarbij Keiki niet de passende ondersteuning kan bieden. Ouders worden doorverwezen naar andere instanties voor verdere ondersteuning. We hebben een eigen netwerk van instanties, waar we terecht kunnen voor ondersteuning. Denk aan: ouder-kind team, logopedist, GGD etc. We kunnen bij deze instanties terecht voor advies, maar ook kunnen we ouders in contact brengen met deze instanties en ouders doorverwijzen. Wij blijven altijd contact houden met de ouder. Belangrijk om te noemen: de huisarts is een belangrijke partner. Ouders worden erop geattendeerd wanneer zij opvoedings- en/of ontwikkelingsproblemen ervaren, ook altijd contact op te nemen met de huisarts.

### **Mentorschap**

Met het invoeren van de nieuwe IKK wet 2018 hebben wij het mentorschap ingevoerd in ons beleid. Het mentorschap houdt in dat elk kind bij Keiki Holo Holo een PM'er van haar groep aangewezen krijgt die het aanspreekpunt is voor ouders en kind.

De mentor is op de hoogte van alle ontwikkelingen en bijzonderheden van een individueel kind en zal belast zijn met de verantwoordelijkheid deze informatie te rapporteren en over te dragen aan collega's, school en BSO.

### **Hoe ziet het mentorschap eruit?**

Zodra een kind is ingeschreven zal er een groep voor het kind worden aangewezen. De vaste PM'ers bepalen onderling wie de mentor van dit kind gaat zijn. Dit doen ze op basis van de dagen dat het kind komt/ de dagen dat de PM'er werkt en de algemene verdeling van het aantal mentor kinderen. De aangewezen PM'er die mentor van het kind gaat zijn zorgt dat er contact wordt opgenomen om wen afspraken te maken. In dit eerste contact verteld zij dat zij de mentor is en wat dit inhoud. Ook geeft zij aan dat in de digitale ouder omgeving te zien is wie de mentor van hun kind is.

De mentor begeleid het wennen en zij zorgt er voor dat alle informatie van het kind compleet en bekend is. De mentor bouwt actief een band op met kind en ouders zodat er een laagdrempelige informatie-uitwisseling ontstaat.

De observaties worden uitgevoerd door de mentor van het kind om een goed beeld te creëren van de ontwikkeling die het kind door maakt en dit dan zo helder mogelijk kan overdragen aan de collega's, ouders, school, BSO of externe hulpverlening.

De mentor voert de aangevraagde jaarlijkse en de incidentele oudergesprekken. Dit hoeft uiteraard niet alleen. De mentor van het kind is echter wel verantwoordelijk voor de inhoud en het verloop van het gesprek.

Er wordt een digitaal dossier bijgehouden van het mentorkind in KOVnet. (KOVnet: HOME -> mentorberichten) Hierin worden alle gesprekken en bijzonderheden bijgehouden. Het is belangrijk dat dit zo veel mogelijk en zo secuur mogelijk bij gehouden wordt zodat een eventuele overdracht naar een andere mentor of organisatie soepel verloopt. Alle informatie is dan direct voor handen.

De mentor draagt, indien de ouders dit wensen, het kind schriftelijk over aan een ander KDV, School en als er intern wordt verhuist (bijvoorbeeld van KDV naar 3+). Dit kan door middel van de peuterestafette en de observatieformulieren (zie doorgaande ontwikkeling).

Ook gesprekken voeren over het kind met externe organisaties is een taak van de mentor (uitsluitend in overleg en met toestemming van de ouders).

#### **Taken mentor in het kort**

- *Aanspreek punt zijn voor ouders en kind.*
- *Kind goed kennen en band opbouwen met ouders en kind.*
- *Observeren.*
- *Gesprekken voeren met ouders en externe organisaties over het kind.*
- *Indien gewenst het kind overdragen aan andere groep/ school en/of BSO.*
- *Dossier bijhouden over mentor kind in KOV net.*

#### **Volgen van de ontwikkeling van het kind**

Natuurlijk zullen de PM'ers vanuit hun pedagogische achtergrond de kinderen dagelijks observeren en dit duidelijk communiceren naar de ouders toe als er opvallende punten gesignaleerd worden. Daarbij observeren wij structureel met een vriendelijk observatiesysteem om beter zicht te krijgen op de ontwikkeling van het kind. Bij meer opvallende zaken of zaken die meer tijd vragen wordt er apart een afspraak gemaakt met de ouders/ verzorgers.

Overige bijzonderheden bespreken wij persoonlijk in de overdracht aan het einde van de dag als het kind wordt opgehaald.

De observaties van de verticale groepen worden meegenomen als het kind overstapt naar de 3+ groep. Wanneer kinderen bijna 4 jaar worden kan er een eindgesprek plaatsvinden naar behoefte en n.a.v. het observatieformulier peuterestafette.

#### **Kindvolgsystemen (*portret van een kind en 'zo doe ik, zo beweeg ik, zo praat ik'*)**

We maken gebruik van het kindvolgsysteem '**Portret van een kind**' en van '**zo doe ik, zo beweeg ik, zo praat ik**'. ! Deze kindvolgsystemen zijn ons instrument voor het in kaart brengen van de ontwikkeling van kinderen. Deze instrumenten zijn ontwikkeld om:

- Kinderen beter te leren kennen.
- De ontwikkeling van een kind te volgen met bijzondere aandacht voor welbevinden (Hoe goed voelt dit kind zich?) en betrokkenheid (Hoe geboeid is het kind bezig?).
- De talenten van een kind te ontdekken, te zoeken naar de interessegebieden van elk kind en zijn/haar relaties met anderen.

Het 'Portret van een kind' maakt een aanpak op maat van elk kind mogelijk. Het ingevulde portret inspireert ons tot acties en interventies om de ontwikkeling van het kind te bevorderen. Hier zijn het welbevinden en de betrokkenheid van het kind steeds het richtpunt en ons uitgangspunt. Het portret vullen wij per kind eenmaal in. Het kindvolgsysteem '**zo doe ik, zo beweeg ik, zo praat ik**', vullen wij in op de volgende leeftijden: met 3 maanden, 6 maanden, 9 maanden, 12 maanden, 15 maanden en vervolgens elke 6 maanden.

Tussendoor volgen we de kinderen in hun ontwikkeling door dagelijkse observaties en onderling overleg tussen pedagogisch medewerkers. Dagelijkse observaties geven de pedagogisch medewerkers veel informatie over het welbevinden van de kinderen. Goed observeren maakt het ook mogelijk om aan te sluiten bij de kinderen. Zo kunnen we altijd een afgestemd ontwikkelingsgericht activiteitenaanbod aanbieden.

#### **Uitgangspunten zijn:**

- Kinderen zijn in beeld en worden gevolgd in hun ontwikkeling.
- Dagelijkse observaties.
- 1x per jaar een specifieke observatie geregistreerd in het Portret.
- Altijd aansluiten bij ontwikkeling en stimuleren een volgende stap te zetten.

Na observeren, het verzamelen van signalen en invullen van de beide kindvolgsystemen, worden de ouders hierover ingelicht. In de observatie wordt een helder en duidelijk beeld beschreven van het kind. Een kind dat zich prettig en op zijn gemak voelt is open, nieuwsgierig, levenslustig, tevreden, ontspannen, vol zelfvertrouwen en evenwichtig. Er is specifieke aandacht voor het signaleren van bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen in ontwikkeling. Soms gaat ontwikkeling vanzelf en soms is er opvallend gedrag wat extra aandacht nodig heeft.

#### **Ontwikkelingsactiviteiten**

Bij Keiki bieden we dagelijks verschillende activiteiten aan die alle ontwikkelgebieden stimuleren. Welke activiteiten worden aangeboden wordt bepaald naar aanleiding van het thema, de behoefte van de groep/ het kind en wat zij tegen komen op een dag. Ook worden diverse ontwikkelgebieden gestimuleerd in het dagelijkse dag ritme. Door vaardigheden aan te leren en zelfstandigheid te stimuleren laat je kinderen groeien in hun kunnen en in hun zijn. De dagelijkse herhaling helpt het kind vaardigheden snel op te pikken.

Tijdens vrij spel wordt er voldoende uitdagend speelgoed aan geboden die regelmatig gewisseld wordt. De PM'er kan goed spel stimuleren door mee te spelen en te begeleiden.

Spelenderwijs worden er tijdens het vrij spel cognitieve, motorische en sociale vaardigheden gestimuleerd en ontwikkeld. De PM'er speelt hierin actief een rol door voor te doen hoe het materiaal gebruikt wordt of hoe om te gaan met elkaar of door mee te gaan in het creatieve spel van een kind dat het materiaal voor een totaal ander spel gebruikt dan oorspronkelijk bedoelt. Denk hier bij aan bijvoorbeeld een kind dat belt met een plastic banaan. Je kan zeggen nee, dat is een banaan die kan je eten of je pakt ook een banaan en speelt het spel mee.

De creatieve ontwikkeling wordt gestimuleerd door regelmatig gerichte en vrije knutselactiviteiten aan te bieden. Als er een gerichte knutselactiviteit is (waar het de bedoeling is dat ze iets maken) krijgen de kinderen ook de ruimte om hun eigen creativiteit hierin kwijt te kunnen. Er is geen goed of fout. (Bijvoorbeeld, ogen op de kin en neus onderste boven is prima).

Taalvaardigheden worden versterkt door veel met de kinderen te praten, zingen, voor te lezen en dingen te benoemen. We praten op normaal niveau met de kinderen en zorgen dat we eerlijk en duidelijk uitleg geven over hoe het echt is. Moeilijke woorden gaan we hierbij niet uit de weg om de woordenschat van kinderen positief te kunnen verrijken. Het is belangrijk dat kinderen in algemeen beschaafd Nederlands worden aangesproken en dat zij algemeen beschaafd Nederlands om zich heen horen.

Via het observatie programma kan de PM'er schematisch zien hoe de gemiddelde ontwikkeling verloopt van de verschillende ontwikkelgebieden van haar groep. Dit geeft een handige tool om in de gaten te houden of er aan alle ontwikkelgebieden voldoende aandacht wordt besteed. Natuurlijk worden de ontwikkelgebieden ook individueel gemonitord en gestimuleerd waar nodig.

Ontwikkelingsgebied.	Baby	Dreumes	Peuter
<b>Zintuiglijk</b>	Voelen van verschillende structuren.	Spelen met zintuiglijk materiaal: zand en water.	Spelen met een combinatie van zintuiglijke materialen.
<b>Motoriek</b> Fijne motoriek  Grove motoriek	Oppakken van kleine voorwerpen.  Spelen op de buik.	Spulletjes ergens in stoppen en eruit halen.  Tegen een bal schoppen; klimmen en klauteren.	Kralen rijgen.  Springen, klimmen, fietsen, rennen.
<b>Sociaal</b>  <b>Emotioneel</b>	Samen op de mat.  gelaatsuitdrukkingen van baby en PM'er spiegelen en benoemen.	Samen dezelfde activiteit doen.  Plaatjes van emoties herkennen en benoemen.	Gezelschapsspelletjes.  Fantasiespel; een verhaal naspelen.
<b>Taal en communicatie</b>	Praten met de baby en geluidjes imiteren; boekjes kijken.	Boekjes voorlezen en plaatjes benoemen.	Boekjes lezen, praten over het boek,
<b>Cognitie</b> Natuur en fysieke	Buiten op het gras	Buiten spelen; de	Buiten materialen



omgeving	liggen.	weersomstandigheden benoemen en ervaren.	zoeken, bekijken, ordenen.
Ordenen en meten		Lijfelijk ervaren van gewicht, grootte en hoeveelheden.	Tellen, meten en wegen.
<b>Expressie</b>			
Muziek en dans	Liedjes zingen.	Liedjes zingen met bijbehorende bewegingen.	Liedjes zingen en dansen op muziek.
Drama		Emoties en ervaringen uitbeelden door bewegingen: stampen als een boze olifant.	Een kort verhaaltje naspelen in verschillende rollen.
Beeldende kunst		Experimenteren en exploreren met verf en andere creatieve materialen.	Experimenteren en exploreren met verf en andere creatieve materialen.
<b>Virtueel</b>	niet	niet	Korte filmpjes kijken.

### Oudergesprekken

De ingevulde observaties worden te allen tijde doorgemailed naar de ouders met de uitnodiging voor een gesprek over de ontwikkeling van hun kind, wanneer ouders hier behoefte aan hebben. Mocht er tussentijds behoefte zijn om dieper op een onderwerp, waar ouders tegenaan lopen bijvoorbeeld, in te gaan en dit niet tijdens de haal- en brengmomenten besproken kan worden, zal daar een aparte afspraak voor gemaakt worden. Ook hierin zullen we een laagdrempelig beleid voeren. Ouders moeten zich welkom voelen en weten dat elk onderwerp of probleem bespreekbaar is.

## Ouderbetrokkenheid

Behalve dat de kinderen het naar hun zin hebben op het kinderdagverblijf, is het natuurlijk ook heel belangrijk dat de ouders tevreden zijn over de gang van zaken en een zeker gevoel van veiligheid hebben ten aanzien van de locatie waar zij hun kind(eren) onderbrengen voor de opvang. We willen dat ouders zoveel als mogelijk betrokken worden bij alles wat met hun kinderen te maken heeft.

Bij het brengen en halen van de kinderen zal altijd tijd zijn om een praatje met de ouders te maken en de dag van het kind in het kort door te nemen. Wanneer er de behoefte bestaat, vanuit de ouders of vanuit de PM'ers, om meer te bespreken ten aanzien van hun kind wordt daarvoor tijd vrij gemaakt of wordt er een afspraak gemaakt om e.e.a. met de ouder(s) te bespreken. Tot een jaar is er ook schriftelijk contact tussen kinderopvang en de ouders/ verzorgers over de eet- en slaap momenten. De PM'er schrijft er vaak ook een stukje bij over het verloop van de dag.

## Klasbord

De dingen die de kinderen dagelijks meemaken worden gerapporteerd in 'Klasbord Ouderapp'. Klasbord is een app die gedownload kan worden in de playstore of appstore. In deze app, welke geheel AVG proof is, vermelden we wat de groep van het kind die dag gedaan heeft. Vergezeld van foto's en leuke herinneringen voor later.

1. Ga naar je play store of apple store en download de app *Klasbord Ouderapp*.
2. Ga naar het menu en kies "groep toevoegen"
3. Vul de code van de groep van je kind in\*:

Groep	code
Familie lief	RHG-DAK GVKCLBAAQF
Familie Knus	U54-Z7E
Familie Troetel	XGE-5A7
Familie Ietsepietsie	6SM-XKC GMHZZFLBC
Woensdag groep	H8K-QY3
Vrijdag groep	B72-26Z



4. Wacht op akkoord van de PM'er.
5. Geniet van al het leuks wat voorbij komt.

*\*heb je meerdere kinderen bij verschillende groepen? Meld je dan nogmaals aan met de code van een andere groep.*

## Oudercommissie

Het doel van een oudercommissie is om in samenwerking met Keiki Holo Holo de kwaliteit van de opvang te behouden en verbeteren.

Tevens kan de oudercommissie een rol spelen in de communicatie met de andere ouders. Dankzij het medezeggenschaprecht (adviesrecht) van de oudercommissie dat is vastgelegd in de Wet kinderopvang, heeft de oudercommissie inspraak en dus invloed op diverse aspecten van de opvang. Een oudercommissie adviseert ons gevraagd en ongevraagd over de adviesonderwerpen die in de Wet kinderopvang zijn vastgelegd. Tijdens vergaderingen worden adviesaanvragen van de opvangorganisatie behandeld en worden adviezen geformuleerd.

Daarnaast onderhoudt de oudercommissie contact met andere ouders, en de GGD. Oudercommissies kunnen ook themabijeenkomsten, ouderavonden en/of activiteiten zoals de dag van de pedagogisch medewerker organiseren. De taken van de oudercommissie worden officieel vastgelegd in een medezeggenschapsreglement.

Een oudercommissie heeft het recht (on)gevraagd te adviseren over:

- *de uitvoering van het kwaliteitsbeleid, in het bijzonder het pedagogisch beleid (m.b.t. de kwaliteit van het personeel, de groepsbezetting en het pedagogisch beleid)*
- *het algemeen beleid op het gebied van voeding, opvoeding, veiligheid en gezondheid*
- *de openingstijden*
- *vaststelling en wijziging van de klachtenregeling*
- *wijzigingen van de prijs van de kinderopvang*

Deze adviesrechten zijn in de Wet Kinderopvang opgenomen.

### **Wie zit er in de oudercommissie?**

Elke ouder die een kind bij Keiki Holo Holo heeft geplaatst kan in de oudercommissie plaats nemen. Bij de samenstelling van de oudercommissie wordt gestreefd naar een zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van de verschillende groepen op de opvang. In het oudercommissie reglement is vastgelegd hoeveel leden in de oudercommissie plaats nemen en wat de regels zijn rondom het aanname beleid.

### **Wie zit er niet in de oudercommissie?**

In de oudercommissie zitten vanwege de onafhankelijkheid alleen ouders, geen (pedagogisch) medewerkers, houders, locatiemanagers of andere medewerkers. Medewerkers die een kind hebben dat op dezelfde locatie wordt opgevangen, mogen niet plaatsnemen in de oudercommissie. Mocht de partner van een medewerker of een medewerker van een andere opvang lid willen worden, dan is het aan de oudercommissie, in samenspraak met Keiki Holo Holo, om af te wegen of er in dat geval belangenverstremming zal optreden.

Ouderparticipatie is voor ons een zeer belangrijk punt daarom wordt er eens in de zoveel tijd een oudercommissie ouderavond georganiseerd waar in de oudercommissie diverse vraagstukken ter discussie legt bij "alle" ouders. Zo kunnen zij goed pijlen wat de gemiddelde wensen zijn van onze klanten.

### **Ouderbetrokkenheid bij feesten en activiteiten**

We werken met de oudercommissie nauw samen en zorgen dat de ouders betrokken worden bij de gang van zaken op het kinderdagverblijf. Met uitstapjes, feesten en thema's wordt er geregeld hulp van de ouders gevraagd worden.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Wanneer een kinderopvangorganisatie geconfronteerd wordt met signalen van kindermishandeling in de thuissituatie, een geweld- of zedendelict door een PM'er van de kinderopvang of seksueel overschrijdend gedrag door kinderen op de opvang is het van belang dat hier op een professionele manier mee wordt omgegaan. Wij werken daarom verplicht met de Meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling, met het bijbehorende afwegingskader. Daarnaast geldt er een meldplicht.

De Meldcode biedt ons handvatten bij vermoedens van kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag en beschrijft stap voor stap welke actie PM'ers en kinderopvangorganisaties moeten ondernemen. De Meldcode bevat nu een afwegingskader toegespitst op de kinderopvang, waarmee wij kunnen afwegen of het noodzakelijk is een melding te doen bij Veilig Thuis. Dit betekent dat beroepskrachten in stap 4 en 5 van de Meldcode onder andere afwegen of er sprake is van acute of structurele onveiligheid.

Het doel van de verbeterde Meldcode is: slachtoffers beter en eerder in beeld te hebben, sneller te kunnen helpen en de veiligheid beter te kunnen monitoren over langere tijd. Daarvoor is het nodig dat beroepskrachten goed uit de voeten kunnen met de Meldcode en wanneer dat nodig is situaties van vermoedens van onveiligheid melden bij Veilig Thuis.

In de meldcode wordt een duidelijk stappenplan gegeven, waarin beschreven wordt welke stappen dienen te worden genomen bij het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat elke situatie uniek en complex is, waardoor maatwerk vereist is. Er wordt tijdens het proces continu geëvalueerd, waarbij het handelen van de PM'ers en het tijdsplan aangepast kunnen worden aan de uniciteit en urgentie van de situatie. De meldcode staat als vast punt op onze vergaderingsagenda en wordt dan besproken en doorgenomen met de PM'ers. Op die manier blijven onze PM'ers op de hoogte van de meldcode en het gebruik daarvan. Wij werken verplicht volgens de meldcode. Aandachtfunctionaris

De aandacht functionaris is verantwoordelijk voor de uitvoering van de implementatie van de Meldcode. Zij coördineert het signaleringsproces, verwijzing en zorg rondom het kind en het gezin. Daarnaast is zij vraagbaak voor de PM'ers en geeft zij advies over de aanpak, zowel beleidsmatig als op uitvoerend niveau. Binnen Keiki is Neshla Staal de aandacht functionaris.

### **Bevorderen kennis en gebruik Meldcode**

Wij bevorderen de kennis en het gebruik van de Meldcode onder de PM'ers door hen met regelmaat scholing aan te bieden. Dit verzorgt onze pedagogisch coach, middels het aanbieden van modules/trainingen en een coachavond waarbij casussen over kindermishandeling en huiselijk geweld worden besproken. **Het afwegingskader van de Meldcode is opgenomen in dit beleid als bijlage 2.**

### **Opleidingseisen PM'ers en bijscholing**

De PM'ers hebben allemaal de vereiste opleiding, zoals die geformuleerd staat in de regeling kinderdagverblijven van de cao-welzijnswerk.

Ook hebben alle medewerkers (PM'ers en kantoormedewerkers) een cursus kinder-EHBO/kinder-reanimatie gevolgd of gaan deze (verplicht) volgen. Alle medewerkers krijgen jaarlijks een opfris cursus EHBO/kinder-reanimatie. Hierdoor zijn er altijd één of meerdere werknemers met een EHBO-diploma aanwezig tijdens werktijden. Bij Keiki Holo Holo zal er voldoende aandacht zijn voor bijscholing op de verschillende terreinen van de kinderopvang, zoals de verplichte babyscholing, bijscholing rondom taal etc.. Zo blijft het personeel 'up to date'.

### **Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)/personenregister kinderopvang**

Alle werknemers moeten voor aanvang van hun eerste werkdag een VOG aan Keiki overleggen. Deze kan digitaal worden aangevraagd bij de gemeente. De VOG zal door middel van een continuscreening altijd up-to-date zijn. Keiki Holo Holo zorgt voor de koppeling in het personenregister. Een VOG kun je zien als een certificaat voor goed gedrag. Medewerkers in de kinderopvang moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben. Screeningsautoriteit Justis (onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid) geeft een VOG af als blijkt dat het gedrag van een persoon in het verleden geen belemmering vormt om een bepaalde taak of functie uit te oefenen. Het kan voorkomen dat er iemand in de kinderopvang werkt tegen wie verdenkingen van strafbare feiten bestaan, maar die (nog) niet is veroordeeld. Op een dergelijk moment kan deze persoon (nog) wel een VOG ontvangen. Een VOG kan bij de gemeente of online worden aangevraagd.

Een VOG is niet verplicht voor personen die incidenteel worden ingezet, zoals ouders die als extra begeleiding met een uitje mee gaan.

### **Inschrijving personenregister**

Inschrijving in het Personenregister kinderopvang is verplicht voor iedereen die werkt of woont op een locatie waar kinderen worden opgevangen. Zonder inschrijving in het Personenregister mag iemand niet in de kinderopvang werken. Men kan zich alleen inschrijven in het personenregister als men in het bezit is van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Wie moet zich inschrijven?

- *de houder*
- *medewerkers*
- *personen die structureel\* tijdens opvanguren werkzaam zijn, zoals kantoorpersoneel*
- *personen die toegang hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen (kantoorpersoneel);*
- *personen van 18 of ouder die structureel\* tijdens opvanguren aanwezig zijn (zoals een huishoudelijke hulp of conciërge)*

\*Structureel betekent: aanwezigheid van minimaal eens per drie maanden een half uur.

### **Achterwacht**

Als het tijdens de openingsuren mogelijk is dat er slechts één pedagogisch medewerker aanwezig is, moet er een achterwachtingregeling zijn.

De achterwacht is een volwassene die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kinderdagverblijf aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. In de situatie dat er slechts één pedagogisch medewerker de hele alleen aanwezig is in het kinderdagverblijf, vanwege de drie-

uursregeling, is een achterwacht niet voldoende. Op dat moment dient er een andere volwassene aanwezig te zijn in het kinderdagverblijf.

In het geval dat er maar één PM'er aanwezig is, (wat bij Keiki Holo Holo feitelijk niet het geval zal zijn), zal er een achterwacht geregeld worden. Ondanks dat ernaar gestreefd wordt dat er niet één maar meerdere PM'ers aanwezig zijn in het pand, kan het incidenteel gebeuren dat er maar één PM'er aanwezig is. Dan ligt de verantwoordelijkheid van de "achterwacht" bij de (hoofden) houders van het kinderdagverblijf. Dat wil zeggen dat in dat geval Neshla Staal of Debby van Heyningen zelf achterwacht zullen zijn of zullen zorgen dat er een achterwacht geregeld wordt. Tijdens de pauze van de PM'ers wordt er een verdeling gemaakt zodat er meerdere PM'ers achterblijven op de groep om elkaar bij te kunnen staan bij calamiteiten. Blijft er maar één PM'er achter, dan zal er iemand van kantoor zorgdragen voor het 4 ogen principe. Is dat ook niet mogelijk dan wordt er van de PM'er verwacht dat zij pauze houdt in de buurt/ gehoor afstand van de groep.

### **Invalkrachten**

Als er invalkrachten nodig zijn, wordt er eerst zo veel mogelijk geprobeerd om hen steeds met een vaste kracht samen te laten werken. Voorop staat dat er voor de kinderen steeds een vertrouwd persoon aanwezig is. We streven naar een vaste en vertrouwde invalpoel.

In het alleruiterste geval zullen wij gebruik maken van een uitzendbureau. Dit heeft absoluut niet onze voorkeur en zal, nogmaals, alleen in het uiterste geval ingezet worden. Een uitzendkracht wordt nooit alleen gelaten met de kinderen. Ook zal zij nooit alleen openen en/of sluiten. Bij pauzes en als de vaste PM'er even de groep moet verlaten wordt er een collega en of een iemand van kantoor gevraagd toezicht te houden.

### **Inzet beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires**

Bij Keiki Holo Holo hebben wij maar beperkt ruimte voor beroepskrachten in opleiding, zogeheten BBL studenten. Naast de BBL stagiaires hebben wij ook beperkt plek voor de BOL stagiaires. Ons beleid hierin is dat dit minimaal mbo-niveau 3 studenten zijn én dat zij minimaal 3 maanden aaneengesloten stage lopen binnen ons kinderdagverblijf. Dit heeft als reden dat er niet te veel gezichten bij de kinderen voorbijkomen en zij daardoor een stabielere verblijf ervaren wanneer zij bij ons opgevangen worden.

Stagiaires zijn te allen tijden in bezit van een VOG, boventallig en nooit verantwoordelijk voor kinderen. Uiteraard zijn ze wel verantwoordelijk voor hun eigen gedrag en de voortgang van de stageperiode.

Bij aannemen van een stagiaire worden er een passende stage begeleider (PM'er) aangewezen. Daarnaast is er een tweede begeleider die mee kijkt en beoordeeld. De inzet en de bevoegdheden van een stagiaire worden bepaald aan de hand van haar opleiding, competenties en inzet op de werkvloer. Alle handelingen die een stagiaire uitvoert wordt goed bevonden, gevolgd en gecontroleerd door de stagebegeleider of de op dat moment verantwoordelijke PM'er.

De stagebegeleider volgt de stagiaire en haar voortgang. Naar aanleiding van de behaalde competenties krijgt de stagiaire steeds meer ruimte om meer handelingen te gaan uitvoeren. Hierbij

blijft de verantwoordelijkheid bij de begeleider. In welk stadium een stagiaire wat mag is afhankelijk van haar persoonlijke voortgang en ontwikkeling. Dat is bij iedere stagiaire anders.

Bij het behalen van voldoende competenties en als het wettelijk is toegestaan zal een stagiaire als 2<sup>e</sup> PM'er op de groep mogen staan voor inval of vakantie werk. Hierbij heeft de stagiaire meer verantwoordelijkheden (**zie ons uitgebreide stagebeleid**).

### **Taken en verantwoordelijkheden stagiaires**

Taken en verantwoordelijkheden stagiaire BOL-opleiding niveau 3 en 4 stagiaires van een BOL-opleiding zijn boventallig en worden niet als pedagogisch medewerker. Uitzondering hierop is het incidenteel vervangen van de vaste groepsleiding in geval van ziekte van de vaste groepsleiding of vakantie van de student of tijden het afleggen van de proeve van bekwaamheid als onderdeel van de opleiding; dit is alleen mogelijk vanaf het tweede leerjaar en alleen voor studenten niveau 3 en 4 .

De stagebegeleiding op de groep stelt de mate waarin iemand zelfstandig ondersteunende taken mag uitvoeren op basis van haar eigen bevindingen, de bevindingen van de kwaliteitscoach en informatie van de begeleider vanuit de opleiding.

De stagiaire kan bijvoorbeeld worden ingezet voor het begeleiden van knutsel- of spelactiviteiten; in eerste instantie onder begeleiding van een vaste pedagogisch medewerker en later, als zij voldoende ervaring heeft opgedaan, zelfstandig. Ook kan zij worden ingezet om toezicht te houden bij het buitenspelen. In eerste instantie samen met een vaste pedagogisch medewerker, in tweede instantie, als de begeleider en de school dit verantwoord achten, ook alleen met een kleine groep kinderen (onder toezicht van een pedagogisch medewerker die binnen aan het werk is).

Inzet bij verzorgende taken, zoals het verschonen van luiers, naar bed brengen en uit bed halen, het voorbereiden en geven van (fles) voeding, gebeurt in eerste instantie onder toezicht van een vaste pedagogisch medewerker. Op het moment dat de begeleidende pedagogisch medewerker, de stage begeleiding vanuit zowel Keiki Holo Holo als de opleiding ervan overtuigd zijn dat de vaardigheden die hierbij noodzakelijk zijn voldoende beheerst worden, mag een stagiaire (niveau 3 of 4) deze taken zelfstandig uitvoeren. Uiteraard blijft er altijd een pedagogisch medewerker in de buurt.

### **De stagiaire houdt zich bezig met:**

- Het ondersteunen van de begeleiding en verzorging van kinderen in de leeftijd van 0 - 4 jaar, zowel individueel als in groepsverband
- Ondersteunen met het creëren van een warme en veilige omgeving en voor de veiligheid van de omgeving
- Ondersteunen om kinderen positief bij te laten dragen aan de groeps sfeer
- Ondersteunen met spelactiviteit
- Ondersteunen met organisatie en voorbereiding van speciale gelegenheden (verjaardagen, sinterklaas, Moederdag, kerstmis, Vaderdag).
- Aandacht verdelen over kinderen individueel en groepjes kinderen
- Hygiëne in acht nemen, ondersteunen met verschonen, ondersteunen bij zindelijkheid

- Huishoudelijke activiteiten verrichten en materialen beheren
- Schoonhouden van de groep

### **Verantwoordelijkheden**

- Verantwoordelijk voor professionele instelling en aanpak op werkplek
- Verantwoordelijk om te werken volgens het opgesteld beleid, protocollen, werkinstructies en formulieren met betrekking tot veiligheid, hygiëne en pedagogische kwaliteit
- Verantwoordelijk voor een nette groep en omgeving van de kinderen
- Volgen van alle lessen op de onderwijsinstelling
- Het tijdig maken van de door de onderwijsinstelling opgegeven opdrachten en deze af laten tekenen bij de begeleidster
- Een keer in de maand aanwezig zijn bij een begeleidingsgesprek met de stagebegeleidster; ontwikkelpunten noteren en eraan werken; na een maand evalueren
- Aanwezig zijn bij de beoordelingsgesprekken met school

### **BPV-begeleiders:**

- Elke BOL-leerling krijgt een eigen begeleidster toegewezen die haar gedurende haar opleiding of stageperiode zal begeleiden. Welke pedagogisch medewerker een leerling in opleiding zal begeleiden is afhankelijk van de planning van zowel de leerling als de medewerker van de kinderopvang.
- De taken van een BPV-begeleidster zien er als volgt uit:
- Zij begeleidt de BBL-leerlingen
- Zij onderhoudt de contacten met de begeleiders van de onderwijsinstelling
- Een keer in de vier weken voert zij een begeleidingsgesprek met de leerling
- Zij beoordeelt de praktijk en de opdrachten
- Zij is bij de beoordelingsgesprekken met school aanwezig

### **Inzet vrijwilligers**

Bij kinderdagverblijf Keiki Holo Holo maken wij tot nog toe geen gebruik van vrijwilligers, niet als zogenaamde beroepskrachten en ook niet als ondersteuning. Mochten wij in de toekomst hier wel mee aan de slag gaan dan zullen we tegen die tijd een beleid opstellen hiervoor.

### **Aanwezigheid volwassenen met kinder-EHBO**

Alle PM'ers die een (vast) uren contract hebben, en niet zonder EHBO ná het jaarlijkse herhalings-/toetsingsmoment (welke op de dag na hemelvaart gehouden wordt) is aangenomen, hebben een certificaat "Bedrijfshulpverlener Module Kind en Omgeving van Becare". De certificaten zijn inzichtelijk op onze locatie. Dat zorgt ervoor dat er altijd meerdere volwassenen mét kinder-EHBO aanwezig zijn tijdens de openingsuren. Daarnaast hebben Debby en Neshla óók deze cursus afgerond. Ook zijn er meerdere PM'ers én kantoor medewerkers/ directrices die naast de cursus kinder-EHBO ook bedrijfshulpverlener (BHV) zijn.



## **Inzet pedagogisch coach/beleidsmedewerker**

De pedagogisch coach/beleidsmedewerker wordt ingezet om observaties uit te voeren en ouders en kinderen begeleiden. Vanuit haar expertise heeft zij niet alleen een adviserende, maar ook een doorverwijzende en begeleidende functie richting de professionele hulpverlening. Door inzet van een pedagogisch coach wordt de kwaliteit van de PM'ers in hun werk gestimuleerd. Een pedagogisch coach zal de PM'ers coachen bij de dagelijkse werkzaamheden. De pedagogisch coach stimuleert PM'ers effectief en begeleidt hen in de kwaliteit van hun pedagogisch handelen. Maar ook begeleiding bij het maken van een persoonlijk trainings-/scholingstraject. Kortom een coach voor professionele en persoonlijke ontwikkeling van de PM'ers. Daarnaast houdt de pedagogisch coach/beleidsmedewerker zich bezig met de ontwikkeling van pedagogisch beleid. Het pedagogisch beleid kan hierbij breder zijn dan alleen het pedagogisch beleidsplan. De pedagogisch coach/beleidsmedewerker heeft ook een taak bij het bewaken en invoeren van pedagogische beleidsvoornemens. De pedagogisch coach/beleidsmedewerker is hbo-opgeleid en functioneert zonder leidinggevende bevoegdheden tevens als beleidsmedewerker. Onze Pedagogisch Coach is gericht op het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van de dienstverlening en de professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers. De Pedagogisch Coach fungeert als spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. Zij begeleidt, coacht en stimuleert het ontwikkelproces van de medewerkers op pedagogisch gebied. Iedere medewerker ontvangt jaarlijks een vorm van coaching, ook invalkrachten.

Voor pedagogische beleidsontwikkeling moet per jaar het aantal locaties x 50 uur beschikbaar zijn. Voor de coaching van pedagogisch medewerkers moet per jaar 10 uur per fte beschikbaar zijn. Daarbij gaat het om vast personeel, flexibele krachten en uitzendkrachten. De peildatum voor het berekenen van het minimaal aantal uren beleidsontwikkeling en coaching is 1 januari van elk jaar. Voor de berekening van de flexibele krachten (inval, oproep-, 0-uren, min/max contracten) en uitzendkrachten gebruiken we de gemiddelde inzet van de laatste 3 maanden van het voorgaande jaar.

Om te berekenen hoeveel wettelijk minimaal verplichte uren aan pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches moet worden ingezet, maken we gebruik van de online rekentool van de Rijksoverheid via <https://www.1ratio.nl/rpb>.

De normering voor toewijzing aantal uren pedagogisch beleidsmedewerker/coach per locaties is gebaseerd op het aantal locaties. Locatie specifieke jaardoelen of onvoorziene ontwikkelingen (calamiteiten) kunnen gedurende het jaar aanleiding zijn voor extra inzet, deze inzet wordt begroot op organisatie niveau.

Hieronder een weergave van de benodigde uren voor onze organisatie.

Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo heeft op peilpunt 1 januari 2022, 1 locatie en 10 fte. Op grond van de Wet IKK is daarom op jaarbasis nodig:

<b>Pedagogische beleidsontwikkeling/implementatie</b>	<b>1x50 = 50 uur</b>
<b><u>Coaching pedagogisch medewerkers (aantal FTE)</u></b>	<b><u>10x10 = 100 uur afgerond</u></b>
<b>Totaal</b>	<b>50+100 uur = 150</b>

**Wij coachen de medewerkers zowel fysiek als online, zodat coaching ongeachte welke omstandigheden dan ook doorgang kan vinden. (bv door corona)**

Meer informatie treft u aan in ons coachplan, deze is inzichtelijk op onze locatie.

We hebben een globale planning voor het jaar gemaakt, met de dagen dat de coach aanwezig is, voor zowel de coaching van de beroepskrachten als de pedagogisch beleidsontwikkeling/implementatie. Deze planning is inzichtelijk op de locatie.

De pedagogische coaching wordt op verschillende manieren bij de ouders onder de aandacht gebracht, namelijk door vermelding in de nieuwsbrief en wij hebben deze informatie opgehangen in onze centrale hal. Ook wordt dit vermeld in ons pedagogisch beleidsplan welke inzichtelijk is op onze website en inzichtelijk is op onze locatie in de centrale hal. Ouders kunnen op deze dagen altijd bij de coach terecht indien zij vragen hebben of via de mail op: [info@kinderopvangcoach.com](mailto:info@kinderopvangcoach.com)

### **Intern overleg en vergaderingen**

Regelmatig wordt er een teamvergadering gehouden. Dit gebeurt buiten de openingstijden.

### **Kind bespreking, werkoverleg en teambespreking**

Tijdens de vergadering komt onder andere de mogelijkheid voor personeel om stukken in te brengen of casussen te bespreken. Ook bespreken we regelmatig de meldcode kindermishandeling en het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Deze beide punten staan als vast onderdeel op onze agenda. Bij specifieke (probleem) gevallen kan er een extra vergadering worden ingelast om zo snel mogelijk duidelijkheid te scheppen.

Ook intern heerst een cultuur waar te allen tijde gelegenheid wordt gecreëerd om persoonlijke en/of directe problemen van het personeel te bespreken met de directie. De relatie met het personeel is zakelijk doch vriendschappelijk.

### **Verdeling van taken**

Bij het aannemen van personeel wordt goed gekeken naar eventuele talenten naast de vereiste diploma's. Zo kunnen bepaalde taken worden toebedeeld aan mensen die dat leuk vinden en daar goed in zijn. Bij de sollicitatie en in het contract zal een duidelijke functieomschrijving gegeven worden. Zo weet ieder wat zijn/ haar taken zijn. De directie zal er alert op zijn dat de taken eerlijk verdeeld worden. Anderzijds zal er tijdens de vergadering overlegd worden wie wat gaat doen.

### **Evalueren en het bijstellen van de plannen**

Documenten, zoals dit pedagogisch beleids- werkplan en diverse protocollen, worden bij vergaderingen geïmplementeerd, herzien en waar nodig aangepast. De pedagogisch coach zorgt mede voor implementatie van beleid op de groepen en geeft antwoord op vraagstukken die er zijn of tijdens het werk ontstaan. Zo blijft het personeel op de hoogte van de inhoud van dergelijke documenten én de documenten blijven up to date. Een nauwe samenwerking tussen de directie, het personeel en de oudercommissie is hierin een belangrijk item.

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

Wij willen uw kind graag een gezonde en veilige omgeving bieden, waarin het de ruimte heeft om zich thuis te voelen en te ontwikkelen. Gezondheid en veiligheid vormt dan ook een belangrijk

uitgangspunt bij de inrichting van de ruimtes, de voeding, de activiteiten en de regels en protocollen die we hanteren.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij een beleidsplan met actieplannen opgesteld ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- *de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;*
- *de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;*
- *het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.*

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen **(het veiligheids- en gezondheidsbeleid kunt u inzien op onze locatie en is onderdeel van dit pedagogisch beleids- werkplan).**

### **Interne- en externe klachtenprocedure (wensen en klachten)**

We zetten ons elke dag in voor de beste kinderopvang. Gezien er een laagdrempelige en persoonlijke sfeer heerst in het kinderdagverblijf hopen wij eventuele problemen met ouders in een vroeg stadium te kunnen oplossen.

Maar soms komt het voor dat je, als ouder toch een opmerking, wens of klacht hebt. Bespreek dit dan met de PM'er of leidinggevende. Zij zoeken graag samen met u naar een oplossing. De PM'er legt dan uit waarom wij doen wat we doen. Hierin kunnen de PM'ers altijd verwijzen naar de beleidsplannen, protocollen en reglementen van het kinderdagverblijf.

Komen jullie er samen niet uit, dan kunt u ons wensen/klachtenformulier invullen. Hoe deze procedure verloopt, leest u in ons klachtenreglement. Deze is inzichtelijk op onze locatie. Uiteindelijk streven we er altijd naar om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Elk jaar leveren wij bij de GGD ons klachtenjaarverslag aan, mits er klachten in dat jaar zijn geweest. In dit klachtenverslag kunt u onder meer lezen hoe we eventuele klachten hebben opgelost en afgehandeld. Dit verslag kan iedereen bij ons opvragen.

### **Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

U kunt bij ons een klacht indienen over:

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

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

**Keiki Holo Holo is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.** Voor het interne klachtenreglement zie bijlage 3.

In het intake gesprek dat met ouders wordt gehouden voor start van de opvang van hun kind, via onze website en nieuwsbrief, zijn ouders bekend met onze interne Klachtenregeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang.

Indien een ouder een klacht heeft over onze kinderopvang kan een ouder contact zoeken met de direct betrokken pedagogisch medewerker, leidinggevende of directie. Wanneer de ouder contact zoekt met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht te allen tijde neergelegd worden bij de directie. De schriftelijk ingediende klacht dient binnen een redelijk termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de directie, waarbij 6 weken als redelijk wordt gezien. Een klacht is een (mondelinge of schriftelijke) uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door Keiki Holo Holo of door een medewerker van Keiki Holo Holo.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van kinderopvang Keiki Holo Holo. Een klacht kan ook betrekking hebben op de (uitvoering) overeenkomst tussen Keiki Holo Holo en de klant. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Na indiening van de klacht bij de leidinggevende gaan beide partijen met elkaar in gesprek. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. In het gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de leidinggevende met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen. De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling en de klacht wordt – rekening houdend met de aard – zo spoedig mogelijk afgehandeld.

De leidinggevende draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk, met redenen omkleed oordeel over de klacht. In het oordeel staan concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Geschillen Commissie Kinderopvang**

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder het recht om zich tot de Geschillen Commissie Kinderopvang te wenden. Keiki Holo Holo is aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders zijn van dit loket op de hoogte en kunnen via de website [www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

**De Geschillen Commissie Kinderopvang**  
**Postbus 90600**  
**2509 LP Den Haag**  
**Tel. 070-3105310**  
**[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)**

### **Geldigheid van ons pedagogisch beleidsplan**

Het pedagogisch beleidsplan is altijd actueel. Als de omstandigheden binnen Keiki Holo Holo veranderen, of onze inzichten veranderen, dan passen we ons pedagogisch beleidsplan daarop aan. Dit uiteraard altijd na overleg met onze oudercommissie.

### **Covidmaatregelen**

Wij houden ons ten allen tijden aan de covid-maatregelen. Meer hierover kunt u lezen in ons veiligheid en gezondheidsbeleid. Nieuwe maatregelen worden u altijd bekendgemaakt middels de mail, zodat u precies weet wat de afspraken zijn en welke regels er op welk moment binnen onze kinderopvang gelden.

### **Tot slot**

Dit beleids- en werkplan is een afspiegeling van de werkwijze binnen Keiki Holo Holo. Het pedagogisch beleid zal regelmatig worden geëvalueerd. Eventuele veranderingen worden jaarlijks verwerkt in de tekst. De pedagogisch medewerkers en stagiaires zijn op de hoogte van de inhoud en hebben te allen tijde toegang tot het pedagogisch beleids- en werkplan. Op- en aanmerkingen van ouders, pedagogisch medewerkers en stagiaires worden in de vergaderingen besproken. Eventuele aanpassingen worden, indien nodig, aan de oudercommissie voorgelegd voor akkoord. Daarna wordt het beleidsplan aangepast en door de GGD getoetst. Het inspectierapport van de GGD is te lezen op de website van het landelijk register kinderopvang, en ligt ter inzage op onze vestiging.

## **Bijlage 1: De zes interactievaardigheden**

### **Het bieden van emotionele steun**

Hiermee wordt bedoeld dat er sprake is van 'warmte' in het contact met het kind en dat het kind de aanwezigheid van de pedagogisch medewerker als ondersteunend voelt. Een voorbeeld hiervan is dat de pedagogisch medewerker het opmerkt dat een kind verdrietig is en het dan troost of afleidt (door bijvoorbeeld samen iets leuks te doen) zodat het kind zich begrepen, geaccepteerd en veilig voelt. Dat een kind zich veilig en vertrouwd voelt is heel belangrijk voor zijn of haar ontwikkeling. Pas dan gaan kinderen op ontdekkingsstocht en proberen ze nieuwe dingen uit, omdat ze weten dat ze een veilige basis hebben. Als kinderen zich onveilig voelen dan zijn ze juist niet geïnteresseerd in wat er om hen heen gebeurt en kunnen ze niet ontspannen met andere kinderen omgaan, wat hun ontwikkeling in de weg staat.

### **Respect voor autonomie**

Het is belangrijk dat kinderen de kans krijgen om zelf dingen te doen en uit te proberen. Dit betekent dat de pedagogisch medewerker respect heeft voor de zelfstandigheid van een kind en een kind de kans en de tijd geeft om iets zelfstandig te doen. Als een kind zich na het middagslaapje bijvoorbeeld wel zelf kan aankleden, neemt de pedagogisch medewerker dat niet van hem of haar over (ook al duurt het langer en heeft hij/zij het druk). Daarmee toont hij/zij respect voor het kind. Dat kan een hele grote bijdrage leveren aan het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van een kind. Zo leren kinderen zelfstandig problemen op te lossen en ideeën te bedenken hoe je iets kan doen.

### **Structuur bieden en grenzen stellen**

Hierbij draait het erom dat de pedagogisch medewerker aan de kinderen duidelijk kan maken wat er van hen wordt verwacht, maar ook wat er juist niet mag of kan. De pedagogisch medewerker kan er voor zorgen dat activiteiten en bepaalde situaties, zoals het eten, gestructureerd verlopen zodat de kinderen ook kunnen overzien wat er allemaal gebeurt. Het stellen van grenzen is niet gewoon het tegenovergestelde van respect voor autonomie voor het kind (zoals hierboven beschreven); ook zeggen dat iets niet mag kan op een respectvolle manier gebeuren. Bijvoorbeeld als een kind een ander kind slaat, of speelgoed afpakt. Op die manier weten de kinderen wél waar ze aan toe zijn, maar tast het hun zelfvertrouwen niet aan als de pedagogisch medewerker ze bijvoorbeeld waarschuwt. Het bieden van structuur kan ook vorm krijgen in een vast dagprogramma. Op die manier weet een kind ook waar hij of zij aan toe is en wat wel en niet kan.

### **Praten en uitleg geven**

Bij praten en uitleg geven draait het om het mondelinge contact dat de pedagogisch medewerker heeft met de kinderen. Het gaat er dan niet alleen om hoe vaak dat contact er is, maar ook wat de inhoud en de vorm ervan is. In hun eerste levensjaren ontwikkelen kinderen immers in een heel hoog tempo hun taal en dat gebeurt vooral in contact met volwassenen. Daarom is het heel belangrijk dat de pedagogisch medewerkers taal bewust gebruiken in hun contact met de kinderen.

En dat draagt ook weer bij aan de verstandelijke ontwikkelingen van kinderen. Een voorbeeld bij deze vaardigheid is dat een pedagogisch medewerker tijdens het verschonen van een luier niet alleen de luier verschoont, maar ondertussen ook met het kind praat en vertelt wat hij/zij aan het doen is. Ook tijdens het samen spelen met de kinderen vertellen hoe voorwerpen heten, voorlezen en samen liedjes zingen zijn goede voorbeelden. Op die manier leren kinderen spelenderwijs steeds meer nieuwe woordjes. Dat stimuleert de taal en is een goede voorbereiding op de basisschool.

### **Stimuleren van de ontwikkeling**

Het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen heeft vooral te maken met de persoonlijke 'competenties' van kinderen; hoe bekwaam ze zijn in bepaalde vaardigheden? Natuurlijk gebeurt dat stimuleren op heel verschillende manieren, zoals bij de hierboven beschreven voorbeelden. Een pedagogisch medewerker kan daarnaast ook nog 'extra' dingen doen om de ontwikkeling van kinderen te stimuleren. Dat kan bijvoorbeeld door steeds verschillend spelmateriaal aan te bieden en de aandacht daarop te vestigen zodat ze iets nieuws leren kennen. Of samen bewegingsspelletjes doen om de ontwikkeling van de motoriek te bevorderen. Het is dan wel belangrijk dat de activiteiten goed passen bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de kinderen.

### **Begeleiden van interacties tussen de kinderen**

Een pedagogisch medewerker in een groep heeft natuurlijk ook te maken met hoe de kinderen onderling met elkaar omgaan. Vriendjes en vriendinnetjes zijn belangrijk voor kinderen omdat ze veel leren en plezier beleven aan het contact met andere kinderen. Soms kunnen die ervaringen ook negatief zijn en ook dát heeft weer invloed op de ontwikkeling van kinderen. Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker de kinderen daarin begeleidt en kijkt naar de behoeften van ieder individueel kind. Want sommige kinderen moeten leren om samen te spelen en samen te delen. Terwijl andere kinderen meer gestimuleerd moeten worden om voor zichzelf op te komen. Zeker voor een kind dat niet vaak met andere kinderen omgaat, kan dat even wennen zijn. De pedagogisch medewerker kan helpen met oplossen wanneer er conflicten zijn tussen kinderen, maar ook kinderen een complimentje geven wanneer ze goed samen spelen en samen delen.

## Bijlage 2 : Afwegingskader van de Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld





### **Bijlage 3: Model interne klachtenregeling kinderopvang 2022**

Als Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.**

#### **Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

#### **Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

U kunt bij Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo een klacht indienen over:

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

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft

over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### **Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?**

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

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo te hebben doorlopen:

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

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

## **Klachtenregeling Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo**

### **1. Definitie**

Organisatie:	Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo
Klacht:	formeel, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet kinderopvang.

Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## 2. Indienen van een interne klacht

### 2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

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

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Mw. Neshla Staal op tel: [015 310 7939](tel:0153107939). Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.2 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient,

Pagina | 51

hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.3 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

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

2.4 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Mw. Neshla Staal. Zij is te bereiken per e-mail: [administratie@keikiholoholo.nl](mailto:administratie@keikiholoholo.nl)

### **3. Behandeling van de interne klacht**

3.1 De klachtenfunctionaris, Mw. Neshla Staal, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

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

3.3 Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

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

3.5 De klachtenfunctionaris, Mw. Neshla Staal, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

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

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

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

#### **4. Externe klachtafhandeling**

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

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

#### **5. Klachtenverslag**

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

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

- 5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- 5.3 Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4 Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderdagverblijf Keiki Holo Holo geen verslag op.