

KDV Dolletje Fijn

Pedagogisch beleidsplan

Augustus 2024



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
1. Inleiding	5
2. Algemene informatie	5
2.1 Doelgroep en doelbepaling.....	5
2.2 Algemene informatie	5
2.3 Beroepskracht-kindratio BKR	6
2.4 Drie-uursregeling	7
2.5 Achterwachtregeling.....	10
2.6 Vier-ogenprincipe	10
2.7 Open deurenbeleid.....	11
2.8 De groepsindeling/stamgroepen	13
2.9 Extra dag/ruildag.....	15
3. Missie en visie	16
3.1 Visie	16
3.2 Elk kind is uniek.....	17
3.3 Ouders, partners in de opvoeding	17
3.4 Overdracht.....	17
3.5 Overdracht basisschool/BSO.....	18
3.6 Signaleren en doorverwijzen	18
3.7 Mentor.....	19
3. Pedagogische doelen	20
4.1 Emotionele veiligheid	20
4.2 Persoonlijke competentie	21
4.3 Sociale ontwikkeling.....	21
4.4 Waarden en normen.....	22
5. De ontwikkeling van het kind	23
5.1 Babyfase.....	23
5.2 Dreumesfase	23
5.3 Peuterfase: twee tot vier jaar	24
6. De verzorging van de kinderen in de stamgroep.....	25
6.1 Verzorgen van de kinderen	25
6.2 Warme maaltijd	25
6.3 Slapen	25
6.4 Gezondheid, ziektes en ongevallen.....	25
6.5 Veiligheid	26

6.6 Hygiëne	26
6.7 Zindelijkheid	26
7. Inrichting, materialen en activiteiten	27
7.1 Speelruimtes	27
7.2 Buitenspelen	27
7.3 Dagritme	27
7.4 Spelvormen en activiteiten	28
7.5 Muzikale spelvormen, drama en expressie	28
7.6 Vrij spel en speelhoeken	28
7.7 Activiteiten & thema's	28
7.8 Speelgoedbeleid	29
7.9 Contact met ouders	29
7.10 Samenwerking met de ouders	29
7.11 Wennen	30
7.12 Betrokkenheid.....	30
7.13 Informatieplicht ouders	31
7.14 Uitwisseling van informatie.....	31
7.15 Privacy.....	31
7.16 Oudercommissie	31
7.17 Samenstelling oudercommissie	32
8. Klachtenreglement.....	33
9. Kwaliteit	34
9.1 Veiligheid & Gezondheid.....	34
9.2 Voorbeelden protocollen en richtlijnen	34
9.3 Binnen schoeisel	34
10. Het plaatsingsbeleid.....	35
10.1 Sluitingsdagen.....	35
10.2 Vast dagprogramma	35
10.3 Dagplanning	35
10.4 Contact met derden	37
9.5 Accommodatie.....	37
11. Personeel	38
11.1 Vaste pedagogisch medewerkers	38
11.2 Beroepskrachten in opleiding, stagiaires.....	38
11.3 Pedagogisch coach/beleidsmedewerker	39
12. Veiligheid & gezondheid	41
13. Stagebeleid	42
14. tot slot.....	43

Bijlage 1: Klachtenregeling KDV & BSO	44
Bijlage 2: Interne klachtenregeling klantenformulier.....	48
Bijlage 3: Meldcode	49

Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kinderdagverblijf Dolletje Fijn. In dit beleidsplan staat helder omschreven welk pedagogisch handelen in het beleid past en vanuit welke visie dit is ontwikkeld. Het pedagogisch beleidsplan maakt het functioneren van Kinderdagverblijf Dolletje Fijnduidelijker, eerlijker, transparanter en beter toetsbaar.

Voor de leesbaarheid staat in het beleidsplan ouders, leidsters, medewerkers en Dolletje Fijn. Met ouders worden ook uiteraard verzorgers bedoeld. Onder leidsters worden gediplomeerdeleidsters verstaan. Met medewerkers worden ondersteunende collega's en de leiding bedoeld. Dolletje Fijn voor kinderdagverblijf Dolletje Fijn.

1. Inleiding

Met dit pedagogische beleidsplan hopen wij inzicht in de werkwijze en het opvoedingsklimaat van Dolletje Fijn te geven. Een werkwijze die moet leiden tot een plek waar kinderen het fijn vinden omte verblijven en waaraan u als ouders uw kind met een gerust hart kunt toevertrouwen.

Dolletje Fijn streeft naar het bieden van kwalitatief goede opvang. Het vastleggen van de gang van zaken middels een pedagogisch beleidsplan beschouwen wij als onderdeel van het leveren van kwaliteit. Zo weet iedereen waar hij aan toe is en wat men wel en niet kan verwachten.

2. Algemene informatie

2.1 Doelgroep en doelbepaling

Dolletje Fijn bestaat uit één locatie welke gevestigd is in de Stephensonstraat 20 in IJmuiden. KDV Dolletje Fijn richt zich op de opvang voor kinderen van 0-4 jaar met 3 stamgroepen. Kinderdagverblijf Dolletje Fijn kan gezien de m2 een maximum van 34 kinderen opvangen.

2.2 Algemene informatie

Kinderdagverblijf Dolletje Fijn is geopend van maandag t/m vrijdag van 07:30-18:30 uur. Om kinderen een vertrouwde speelomgeving te bieden, stellen wij als kinderdagverblijf een minimale afname van 1 dag. Hiermee stimuleren we dat we de kinderen goed leren kennen en de kinderen zich kunnen hechten aan de leidsters en omgekeerd.

2.3 Beroepskracht-kindratio BKR

We streven naar een zo vast mogelijk personeelsrooster. Het aantal ingeroosterde beroepskrachten is afhankelijk van de beroepskracht-kindratio. De beroepskracht-kindratio is het wettelijk vastgestelde aantal kinderen dat door één pedagogisch medewerker mag worden verzorgd en begeleid in de kinderopvang. Door te werken met de beroepskracht-kindratio zorgen wij ervoor dat elk kind de aandacht en zorg krijgt die het verdient en dat de veiligheid en het welzijn van de kinderen gewaarborgd blijft.

Voor het berekenen van het juiste aantal beroepskrachten op de KDV gebruiken wij:

www.1ratio.nl.

Tabel 1. Berekening van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en de maximale groepsgrootte bij groepen in de dagopvang en het peuterspeelzaalwerk.

	Leeftijd kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
Groepen alle kinderen één leeftijd	0 tot 1	1	3	2	6	3	9	4	12
	1 tot 2	1	5	2	10	3	15	4	16
	2 tot 3	1	8	2	16	----	----	----	----
	3 tot 4	1	8	2	16	----	----	----	----
Gemengde leeftijdsgroepen	0 tot 2	1	4	2	8	3	14 ¹	4	16 ¹
	0 tot 3	1	5	2	10	3	13 ¹ /14 ⁴ /15 ²	4	16 ¹
	0 tot 4	1	5	2	12	3	14 ¹ /15 ³ /16 ²	4	16 ¹
	1 tot 3	1	6	2	11	3	16	----	----
	1 tot 4	1	7	2	13	3	16	----	----
	2 tot 4	1	8	2	16	----	----	----	----

Voetnoten

¹ Waarvan maximaal acht kinderen van 0 tot 1 jaar.

² Waarvan maximaal drie kinderen van 0 tot 1 jaar.

³ Waarvan maximaal vijf kinderen van 0 tot 1 jaar.

⁴ Waarvan maximaal vier kinderen van 0 tot 1 jaar.

Rekenregels

1. Indien in een stamgroep een kind van 0 tot 1 jaar aanwezig is, wordt naast tabel 1 tevens de hiernavolgende rekenformule toegepast. Indien Z een getal oplevert dat groter is dan het op grond van tabel 1 benodigde minimaal aantal in te zetten beroepskrachten, wordt het op grond van tabel 1 minimaal aantal in te zetten beroepskrachten verhoogd tot Z. De rekenformule luidt als volgt:

$Z = (A + ((B + C + D) / 1,2))$, afgerond naar boven.

A = aantal kinderen van 0 tot 1 jaar / 3.

B = aantal kinderen van 1 tot 2 jaar / 5.

C = aantal kinderen van 2 tot 3 jaar / 6.

D = aantal kinderen van 3 tot 4 jaar / 8.

2. In een situatie waarin het toevoegen van 1 kind leidt tot een op grond van tabel 1 en rekenregel 1 kleiner aantal benodigde beroepskrachten, wordt het aantal benodigde beroepskrachten met 1 verhoogd.

2.4 Drie-uursregeling

Dolletje Fijn maakt gebruik van de drie-uursregeling, wat wettelijk is toegestaan omdat we langer dan 10 uur achtereen geopend zijn. Dit betekent dat er maximaal drie uur per dag mag worden afwijken van de beroepskracht-kindratio (BKR). Wij gebruiken de drie-uurs regeling tussen de volgende tijden:

- 08:15 – 08:45 uur
- 13:00 – 15:00 uur
- 17:15 – 17:45 uur

Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moeten tijdens de afwijking aanwezig zijn.
- In de kindplanning wordt bijgehouden wanneer kinderen binnenkomen en wanneer zij naar huis gaan, zodat we inzichtelijk hebben wanneer we van de BKR afwijken. Als blijkt dat er toch op andere tijden wordt afgeweken of dat er langer afgeweken wordt dan is toegestaan, dan passen we het rooster incidenteel of structureel aan.
- Op het moment dat de drie-uursregeling van kracht is en er maar één pedagogisch medewerker op de groep aanwezig is, moet er altijd een tweede volwassene in het pand aanwezig zijn.

Dolletje Fijn hanteert onderstaande algemene kaders met betrekking tot de inzet van haar personeel en de BKR:

Groep	Aantal beroepskrachten	Personeelsdiensten	Pauzetijden	Samenvoegen dagranden
Babygroep	1 of 2 *	Vroege dienst: 07:30 – 17:15 Tussen dienst: 08:00 – 17:30/17:45 08:15 – 17:45/18:00 Late dienst: 08:15/08:45 – 18:30	Vroege dienst: 13:00 – 13:45 Tussen dienst: 14:30 – 15:00 Late dienst: 13:45 – 14:30	Ochtend: de baby en dreumesgroep voegt samen op de dreumesgroep tussen 07:30 – 08:00/08:15 uur Pauzes: de baby en dreumesgroep voegt samen op de dreumesgroep tussen 13:00 – 15:00 uur. Middag: de babygroep en dreumesgroep voegt samen op de dreumesgroep tussen 17:15 – 18:30 uur

Dreumesgroep	2*	Vroege dienst: 07:30 – 17:15 Tussen dienst: 08:00 – 17:30/17:45 08:15 – 17:45/18:00 Late dienst: 08:15/08:45 – 18:30	Vroege dienst: 13:00-13:45 Tussen dienst: 14:30 – 15:00 Late dienst: 13:45 – 14:30	Ochtend: de baby en dreumesgroep voegt samen op de dreumesgroep tussen 07:30 – 08:00/08:15 uur. Pauzes: de baby en dreumesgroep voegt samen op de dreumesgroep tussen 13:00 – 15:00 uur. Middag: de baby en dreumesgroep voegt samen op de dreumesgroep tussen 17:15 – 18:30 uur.
---------------------	----	--	---	---

Peutergroep	2	Vroege dienst: 07:30 – 17:15 Tussen dienst: 08:00 – 17:30/17:45 08:15 – 17:45/18:00 Late dienst: 08:15/08:45 –18:30	Vroege dienst: 13:00 – 13:45 tussen/Late dienst: 13:45 – 14:30 Peutergroep gaat altijd om en om met pauze en worden niet overgenomen door een medewerker uit een andere groep.	Middag: Vanaf 17:45 voegen alle drie de groepen met elkaar samen, in de groepsruimte van de dreumesgroep.
--------------------	---	---	--	--

Het verschilt welke dienst er door de beroepskracht op de babygroep wordt gedraaid. Dit is afhankelijk van het aantal baby's en wordt minimaal drie weken van tevoren ingepland bij het maken van het rooster.

* Tussen de middag voegen de babygroep en de dreumesgroep samen als er minder dan 4 beroepskrachten zijn ingedeeld.

- Als de BKR in dit geval vier beroepskrachten is, blijven de baby en dreumesgroep gesplitst en gaan de medewerkers om en om met pauze op eigen groep tussen 13:00-14:30 uur.

- Als de BKR in dit geval drie beroepskrachten is, gaat de tussendienst met pauze tussen 14:30-15:00 uur.

- Als de BKR in dit geval twee beroepskrachten is, gaan zij om en om met pauze op de dreumesgroep tussen 13:45-14:30 uur.

Er zijn diverse situaties waarin kan worden afgeweken van de BKR, waarbij Dolletje Fijn de volgende pedagogische afwegingen maakt:

- Aan de randen van de dag. Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen op de groep aanwezig. Met minder kinderen op de groep kan de pedagogisch medewerker beter opletten, de kinderen snel helpen wanneer nodig en sneller ingrijpen als er gevaarlijke situaties ontstaan.
- Tijdens de pauzes. Tijdens de middagpauze gaan sommige kinderen slapen en blijft een kleinere groep kinderen wakker. Slapende kinderen hebben over het algemeen minder directe aandacht nodig, waardoor het veilig is dat medewerkers om beurten met pauze te gaan. De pauzes vinden plaats in het tijdsframe tussen 13:00 – 15:00 uur en worden genomen als de (pedagogische) situatie op de groep dit toelaat.

Tijdens bovenstaande situaties waarin wordt afgeweken van de BKR en de drie-uursregeling intreedt, is het extra belangrijk om de kinderen op de groep de beste mogelijke zorg en begeleiding te blijven bieden, met hierbij aandacht voor de individuele behoeften en ontwikkeling. Dolletje Fijn doet dit op de volgende manieren:

De pedagogisch medewerker(s) die op de groep blijft, observeert de kinderen nauwlettend. Zij speelt in op de individuele behoeften van het kind en waarborgt op deze manier de emotionele veiligheid en de stabiliteit op de groep.

De pedagogisch medewerker(s) geeft haar collega een goede overdracht op het moment dat zij met pauze gaat of wanneer zij klaar is met haar dienst. Op die manier worden individuele behoeften en eventuele bijzonderheden van de kinderen met elkaar afgestemd.

De pedagogisch medewerker(s) geeft tijdens de afwijking haar volle aandacht aan de kinderen. Praktische taken, zoals schoonmaak- en administratieve werkzaamheden, worden hervat op het moment dat er niet meer wordt afgeweken van de BKR.

Ouders/verzorgers worden geïnformeerd over afwijkingen van de beroepskracht-kindratio doordat het in het pedagogisch beleidsplan opgenomen is en doordat ouders hiervan op de hoogte worden gesteld tijdens het intakegesprek. Het pedagogisch beleidsplan is tevens beschikbaar op de website van Dolletje Fijn.

2.5 Achterwachtregeling

Op het kinderdagverblijf plannen wij de beroepskrachten, keukenhulp en stagiaires zo in dat er altijd minimaal 2 volwassenen aanwezig zijn.

Op het moment dat zich een calamiteit voordoet (pedagogisch medewerker ziek; kind ziek; ongeval met kind) waardoor een pedagogisch medewerker de locatie moet verlaten, met als gevolg dat de pedagogisch medewerker/ kind ratio overschreden wordt, moet voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen. Dit betekent dat er binnen 15 minuten een collega of volwassene ter plaatse moet zijn. De volgorde en telefoonnummers van de achterwacht is te vinden op locatie en alle medewerkers/stagiaires zijn hiervan op de hoogte.

Achterwacht regeling:

1. Directie A. Ay
2. Leidinggevende S. Ay
3. Seyhan Gargili (keukenhulp)
4. Mustafa Kaya (ouder)

2.6 Vier-ogenprincipe

Het vier-ogen principe: Veiligheid voor alles: Zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie Vanaf 1 Juli 2013 wordt het "vier-ogenprincipe" verplicht gesteld voor de dagopvang.

Het vier-ogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of luisteren.

Naast praktische oplossingen om meekijken en meeluisteren mogelijk te maken vindt KDV Dolletje Fijn vooral ook 'de gedachten achter' het principe van belang. We moeten werken aan een professioneel en open werkklimaat. Het is belangrijk om met elkaar te overleggen, elkaar te coachen en feedback te geven. Zo verval je minder snel in je eigen patroon. Regels kunnen helpen, maar het gedrag eromheen telt minstens zo zwaar. Eerlijkheid tussen medewerkers en ouders is belangrijk.

Jaarlijks wordt er op KDV Dolletje Fijn dan ook veel aandacht geschonken aan een beroepshouding en aan de beroepscode van de kinderopvang. In verschillende overlegvormen; zoals teamoverleg of functioneringsgesprekken komt dit ter sprake. Het gaat daarbij om 'open' samen te werken met collega's. Spreek je collega's aan op ongewenst gedrag. Meld het direct bij je collega of bij het management / directie wanneer je denkt dat er iets niet klopt.

Er wordt gestreefd naar meer dan één pedagogisch medewerker aanwezig op de groep.

Pedagogisch medewerkers en de leidinggevenden lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen.

Vooraf op de momenten waarop pm-ers alleen op de groep staan, zoals tijdens openen/sluiten en pauzemomenten. Zij zorgen ervoor dat hun bezoek geen vast patroon aanneemt.

Er zijn altijd audiovisuele middelen, zoals een babyfoon in de slaapkamers.

Deze audiovisuele middelen gebruiken wij ook op het moment dat er maar 1 Pm-er aanwezig is op de groep bv tijdens pauze of door een laag kind-aantal. Er wordt ook toezicht gehouden met een camera.

Van binnenuit zijn de buitenspeel terreinen overzichtelijk en houdt degenen die binnen zijn mede toezicht op het buitenspelen. De beroepskrachten worden ook ondersteund door stagiaires. Tijdens haal en brengmomenten komen er voortdurend ouders binnen om hun kinderen te halen en overdracht te doen. De pedagogisch medewerker heeft zeer zeker niet de kans, zich alleen af te zonderen met een of meerdere kinderen.

Wanneer er één beroepskracht aanwezig is in het pand i.v.m. pauzes of omdat de beroepskracht kindratio dat toelaat dan is er altijd iemand anders aanwezig in het pand (stagiaire, keuken/schoonmaakhulp, hoofd directie)

Op Dolletje Fijn kunnen ouders met een vingerafdruksysteem de opvang betreden. Zij hoeven hiervoor niet te aan te kloppen/bellen om binnen het kinderdagverblijf te komen. Dit zorgt ervoor dat de ouders op elk gewenst tijdstip binnen kan lopen zonder dat één van de pedagogisch medewerkers de deur hoeft te openen.

2.7 Open deurenbeleid

Kinderen verwonderen zich over de wereld om zich heen. Ze ontdekken, leren en ontwikkelen zich als ze ruimte krijgen om zelf dingen uit te proberen en te ervaren. Wij bieden de kinderen daarom een omgeving, spelmogelijkheden en activiteiten aan, die uitnodigen en uitdagen tot verwondering en die aansluit bij het niveau van het kind.

Naast de activiteiten en spelmogelijkheden die gedurende de dag aangeboden worden op de dreumes en peutergroep deel nemen aan leeftijdsgerichte activiteiten met andere kinderen van het kinderdagverblijf. Kinderen onder de 1 jaar blijven op de eigen stamgroep i.v.m. geborgenheid en vertrouwen, vanaf 1 jaar kunnen kinderen deelnemen aan activiteiten buiten de eigen groep (stamgroep).

Deze activiteiten kunnen plaatsvinden in een andere ruimte dan de stamgroep, met andere kinderen waarbij naast de vaste pedagogisch medewerker ook andere pedagogisch medewerkers betrokken zijn. De activiteiten zijn gevarieerd van aard en beslaan alle ontwikkelingsgebieden. Elke groep en ruimte biedt andere mogelijkheden.

Bij het open deuren beleid heeft de pedagogisch medewerker een actieve rol: door onder andere het spel te sturen, door spelimpulsen te geven, door kinderen kennis te laten maken met nieuwe materialen, door kinderen kennis te laten maken met sociale groepsregels, door mee te spelen met kinderen.

Onderdelen van het opendeuren beleid:

- ontwikkelingsgerichte activiteiten
- themagerichte aanpak
- vrij spelen
- gericht spel
- buitenspelen
- Ontwikkelingsgerichte activiteiten
- Specifieke activiteiten voor een leeftijdsgroep georganiseerd. We zorgen dat alle ontwikkelingsgebieden aan bod komen (SLICE: sociaal, lichamelijk, intellectueel, creatief en emotioneel).

Themagerichte activiteiten

De ontwikkelingsgerichte activiteiten vinden zoveel mogelijk plaats via een themagerichte aanpak

(ongeveer 6 weken). Het thema wordt via een brede aanpak uitgewerkt waarbij alle ontwikkelingsgebieden aan bod komen. Het thema komt zowel in het werken in de eigen stamgroepen als in de brede ontwikkelingsgerichte activiteiten in het hele kinderdagverblijf aan de orde.

Vrij spelen

Gedurende vrij spel kunnen kinderen van andere groepen elkaar ontmoeten en samen spelen. Dit kan buiten zijn op het plein maar ook in een van de groepen of de hal.

Gericht spel

Kinderen spelen vrij met bepaald materiaal dat aangedragen (stimuleren van bepaalde ontwikkelingsgebieden)

Buitenspelen

Kinderen spelen iedere dag minimaal 1 keer buiten, we streven naar minimaal twee keer. De buitenruimte biedt ruimte voor motorische ontwikkeling en biedt ruimte voor ontdekkingen en experimenten. De buitenruimte grenst aan het kinderdagverblijf en wordt tijdens gebruik altijd afgesloten. Speeltoestellen en materialen voldoen aan de wettelijke eisen voor veiligheid. Bij buitenspelen wordt de pedagogisch medewerker/ kind ratio gemeten op het gehele kinderdagverblijf, dus dat kan betekenen dat er een medewerker met 8 kinderen buiten speelt en haar collega met 8 andere kinderen binnen blijft.

2.8 De groepsindeling/stamgroepen

Stamgroepen

Kinderen, vooral jonge kinderen, hebben behoefte aan een bekende, veilige omgeving. Deze vertrouwde omgeving bestaat enerzijds letterlijk uit de omgeving, de ruimte waar een kind verblijft, en anderzijds is het van belang dat mensen die het kind ziet vertrouwd zijn; dit zijn de leidsters en de andere kinderen van de groep. Een stamgroep is een groep bekende mensen. In het geval van een kinderdagverblijf zijn dit bekende kinderen en bekende, vertrouwde leidsters. Een stamgroep ruimte is een vaste, bekende ruimte waar kinderen spelen, begeleid en verzorgd worden.

Dolletje Fijn telt drie stamgroepen:

1. Babygroep

De babygroep bestaat uit maximaal 7 kinderen in de leeftijd tussen 0 t/m 1,5 jaar.

2. Dreumesgroep

De dreumesgroep bestaat uit maximaal 12 kinderen in de leeftijd tussen 1 t/m 3 jaar.

3. Peutergroep

De peutergroep bestaat uit maximaal 15 kinderen in de leeftijd tussen 2 t/m 4 jaar.

Vaste gezichten

Als een kind jonger is dan één jaar, zijn er maximaal twee vaste beroepskrachten die voor het kind zorgen. Eén van deze beroepskrachten is altijd aanwezig in de stamgroep van het kind. Als er meer dan drie beroepskrachten tegelijkertijd werken in de stamgroep, zijn er maximaal drie vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind jonger dan één jaar. Als een kind één jaar of ouder is, zijn er maximaal drie vaste beroepskrachten die voor het kind zorgen.

Eén van deze beroepskrachten is altijd aanwezig in de stamgroep van het kind. Als er meer dan drie beroepskrachten tegelijkertijd werken in de stamgroep, zijn er maximaal vier vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.

Er zijn twee uitzonderingen op het bovenstaande:

- Kinderen waarvan uit de overeenkomst blijkt dat er gebruik wordt gemaakt van dagopvang op wisselende dagen per week. In dat geval kan het zijn dat het kind niet gekoppeld wordt aan een vaste stamgroep, ruimte en vast aantal beroepskrachten.
- Als de ouder schriftelijke toestemming geeft dat hun kind voor een overeengekomen periode in een andere stamgroep dan de eigen stamgroep mag worden opgevangen. Dan kan er afgeweken worden van het aantal stamgroepen, ruimte en vaste aantal gekoppelde beroepskrachten.

Als Dolletje Fijn het organisatorisch, na inspanning, toch niet voor elkaar krijgt om de vaste gezichten in te plannen, bijvoorbeeld wegens ziekte, vakantie of verlof van één of meerdere vaste beroepskrachten, kan er afgeweken worden van het aantal vaste beroepskrachten mits er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Zo is er bijvoorbeeld een inspanning gedaan om te zorgen dat ziekte of vakantie wordt opgelost door het inzetten van vaste beroepskrachten op de groep en gaat het om een kortdurende periode van maximaal vier aaneengesloten weken. Daarnaast zijn er ten hoogste twee of drie vaste beroepskrachten beschikbaar als vast gezicht.

Er kan maximaal vier aaneengesloten weken afgeweken worden van het vaste-gezichtencriterium bij ziekte, vakantie of verlof. In een dergelijke situatie streeft Dolletje Fijn ernaar om de emotionele veiligheid van de kinderen en stabiliteit op de groep zoveel mogelijk te waarborgen. Om dit te realiseren, wordt er eerst gezorgd voor vervanging door een andere vaste medewerker van dezelfde groep. Indien dit niet mogelijk is, wordt er gezocht naar een vertrouwde beroepskracht van een aangrenzende groep of een bekende invalkracht.

Wanneer er geen vaste beroepskracht of bekende invalkracht in kan vallen, neemt Dolletje Fijn de volgende maatregelen om de emotionele veiligheid en stabiliteit te waarborgen:

- Het dagritme is uitgewerkt en hangt op een zichtbare plek op de groep. Invalkrachten zijn op deze manier snel op de hoogte van het dagritme.
- Informatie over de behoeften en eventuele bijzonderheden van de kinderen kan worden teruggevonden op de groep, op de bijzonderhedenlijst waar per kind alle bijzonderheden worden bijgehouden. Relevante informatie kan gemakkelijk opgezocht worden, zodat de kinderen de juiste zorg en voldoende aandacht krijgen.
- Wanneer een (onbekende) invalkracht samenwerkt met een vaste beroepskracht, wordt er een duidelijke taakverdeling vastgesteld. De invalkracht zal zich gedurende de dag meer bezighouden met randzaken en ondersteunende taken, terwijl de vaste beroepskracht zich richt op de meer intieme verzorgingsmomenten en momenten van individuele aandacht voor de kinderen.

Samenvoegen van de stamgroepen

De babygroep en de dreumesgroep worden dagelijks samengevoegd op de dreumesgroep tussen 07:30- 08:00/08:15 uur en 17:15-18:30. Tussen 17:45-18:30 uur voegen alle groepen met elkaar samen in de groepsruimte van de dreumesgroep.

Het kan voorkomen dat de babygroep en dreumesgroep worden samengevoegd op de dreumesgroep als er minder dan 3 kinderen aanwezig zijn op de babygroep. Dit is niet een vaste regel.

- Er wordt van beide groepen een vaste beroepskracht ingezet.
- Een kind wordt opgevangen in maximaal twee verschillende stamgroep ruimtes.
- Het maximaal aantal op te vangen kinderen in de stamgroep wordt niet overschreden.
-

Wanneer deel uitmaken van een tweede stamgroep?

Uw kind kan incidenteel een dag(deel) of voor een bepaalde periode op een tweede stamgroep geplaatst worden. Dit kan alleen in één andere stamgroep dan met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders, waarbij de stamgroep waarin het kind geplaatst wordt en de dag en termijn (met einddatum) waarvoor de toestemming is afgegeven is vermeld.

- Indien voor een aangevraagde ruildag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind.
- Indien voor een aangevraagde extra opvang dag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind.
- Indien uw kind niet mee kan/mag deelnemen aan een (buiten)uitje.
- Op verzoek, indien er plek is op een tweede stamgroep waar de ouders gebruik van willen maken voor de dagen dat beschikbaar zijn.

2.9 Extra dag/ruildag

Natuurlijk is het mogelijk een vaste opvang dag om te ruilen voor een andere dag. Mits dat in de planning past en past bij onze wettelijk verplichte personele bezetting.

Ruilen/extra dag vindt plaats op incidentele basis en alleen op de eigen stamgroep van het kind. Indien voor een aangevraagde ruildag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind, kan uw kind geplaatst worden op een tweede stamgroep.

Vakanties van het kind, nationale feestdagen en studiedagen kunnen niet geruild worden.

Het ruilen van een dag kan aangevraagd worden per e-mail. Een aanvraag om te ruilen kan alleen vooraf.

3. Missie en visie

Kinderopvang Dolletje Fijn heeft tot doel kinderen in de leeftijd van 6 weken t/m 4 jaar, naast de thuissituatie, een omgeving te bieden waarin zij in groepsverband opgevangen, verzorgd en begeleid worden door daarvoor speciaal opgeleide leidsters. Het kinderdagverblijf biedt een veilige, vertrouwde en daartoe speciaal ingerichte ruimte, waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien tot zelfstandige en evenwichtige personen.

Missie van kinderdagverblijf Dolletje Fijn:

- Het bieden van professionele opvang aan kinderen in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar, die voldoet aan de Basiswet Kinderopvang;
- Het verzorgen en begeleiden van de kinderen in gezamenlijke verantwoordelijkheid van ouders en het kinderdagverblijf;
- Het creëren van een veilige en vertrouwde omgeving, waarin ouders en kinderen zich prettig voelen;
- Het organiseren en uitvoeren van een pedagogisch verantwoord dagprogramma;
- Het stimuleren van de ontwikkeling, het bevorderen van de zelfstandigheid en het ontplooien van de persoonlijkheid van het individuele kind;
- Het creëren van een veilige leef- en speelruimte waar het kind zichzelf kan zijn en zich kan ontspannen;
- Het kind emotionele bescherming en veiligheid bieden;
- Het afstemmen van de opvang op de thuissituatie door dagelijkse overdracht, ouder(s)gesprekken en ouderavonden.

3.1 Visie

Kinderdagverblijf is meer dan alleen “gezellig bezig zijn met kinderen”.

Kinderdagverblijf Dolletje Fijn heeft naast de ouders een eigen opvoedingsverantwoordelijkheid:

- Een veilige en zorgzame omgeving creëren waarin het kind zich thuis voelt;
- Elk kind is uniek en moet zich kunnen ontwikkelen in zijn of haar eigen tempo;
- De opvang moet open en veilig zijn;
- Belangrijk is dat ouders hun kind in vertrouwde handen achter laten;
- Kinderen leren omgaan met andere kinderen, door samen te spelen, te eten en slapen.
- Ouders en medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de verzorging en opvoeding van de kinderen;
- Eventuele opvallendheden zoals achterstanden, worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen.

3.2 Elk kind is uniek

Omdat elk kind uniek is, willen wij ruimte geven aan de eigenheid van elk kind.

We gaan ervan uit dat kinderen de behoefte hebben zich te ontwikkelen, ieder op zijn eigen manieren in zijn eigen tempo, afhankelijk van aanleg en temperament. Dit doen we door middel van een individuele benadering. Voor het optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien is een veilige en vertrouwde omgeving nodig. De eerste aanzet tot ontwikkelen komt vaak uit de kinderen zelf.

De leidsters kunnen de kinderen in hun ontwikkeling begeleiden door het kind te stimuleren, te motiveren en te bemoedigen in hun vaardigheden.

Als het ene kind bijvoorbeeld liever leest en het ander kind liever speelt, komen wij het kind hierin tegemoet. Hierbinnen kan elk kind zich op zijn of haar eigen unieke wijze emotioneel, relationeel en lichamelijke gebied zo optimaal mogelijk ontwikkelen. Op die manier wordt binnen het kinderdagverblijf een pedagogisch klimaat gecreëerd.

3.3 Ouders, partners in de opvoeding

Ouders kiezen voor opvang van hun kinderen. Hiermee wordt een deel van de verzorging- en opvoedingstaken aan het kinderdagverblijf overgedragen. Ouders blijven verantwoordelijk voor hun kind en kunnen zelf aangeven wat zij goed of minder goed vinden voor hun kind.

Daarom worden in samenspraak een nauwe samenwerking met de ouders, de kinderen in gezamenlijke verantwoordelijkheid verzorgd en opgevoed. Ouders hebben het recht om geïnformeerd te worden over de gang van zaken binnen het kinderdagverblijf. Daartoe behoren ook de relevante zaken die hun kind betreffen. Anderzijds is het voor een verantwoorde opvang van het kind van belang dat ouders ook het kinderdagverblijf op de hoogte houdt.

3.4 Overdracht

Om één en ander goed te laten verlopen, moet ook tussen de medewerkers onderling een zorgvuldige overdracht van informatie plaatsvinden. Een goede afstemming van de opvang op de thuissituatie wordt gestimuleerd door dagelijkse overdracht, oudergesprekken en ouderavonden. De dagelijkse overdracht vindt plaats tijdens de haal- en brengtijden. Er wordt dan tijd vrijgemaakt voor een overdracht tussen medewerkers en de ouders. Als er iets belangrijks is gebeurd, is het belangrijk dat dit door ouders aan de medewerkers wordt verteld. De medewerkers hebben dan de mogelijkheid extra op het kind te letten. Ook zullen de medewerkers bij het ophalen aan de ouder vertellen hoe de dag verlopen is. De oudergesprekken vinden plaats op aanvraag en n.a.v. observaties.

3.5 Overdracht basisschool/BSO

Tijdens het “eindgesprek 4 jaar” komt de overdracht aan de basisschool/BSO aan de orde. Het is voor de basisscholen/BSO van belang om -voordat uw kind 4 jaar wordt- informatie te hebben over de ontwikkeling, zodat school hier rekening mee kan houden met het samenstellen van de groepen, en de inzet van eventuele extra begeleiding.

Ook kan het voor de leerkrachten van de basisscholen/BSO van belang zijn om extra informatie te hebben over een bepaalde pedagogische aanpak die goed werkt bij uw kind en om informatie te hebben over de gezondheid en het welbevinden van uw kind.

Dolletje Fijn maakt afspraken met de basisscholen/BSO over de informatieoverdracht over de kinderen.

Het gaat om informatie over:

- de ontwikkeling van de kinderen,
- het gedrag / afstemmen van de pedagogische aanpak,
- de gezondheid,
- het welbevinden van de kinderen

We maken hierbij onderscheid tussen een “koude” overdracht (d.m.v. doorsturen van formulieren naar de basisschool/BSO) bij kinderen waar we geen of weinig zorgen om hebben en een “warme” overdracht (d.m.v. mondelinge gesprekken met ouders en de basisschool/BSO) bij kinderen waarbij we zorgen hebben over de ontwikkeling en/of gedrag, en die baat kunnen hebben bij extra begeleiding.

Wij verstrekken deze informatie alleen aan de basisschool/BSO als u hier nadrukkelijk schriftelijk toestemming voor geeft tijdens het eindgesprek 4 jaar.

3.6 Signaleren en doorverwijzen

Kinderopvang Dolletje Fijn is een klein kinderdagverblijf waar de medewerkers alle kinderen en ouders goed (zullen leren) kennen. Hierdoor is de drempel laag om met elkaar in gesprek te gaan, bijvoorbeeld tijdens het halen en brengen. Vanaf de inschrijving wordt er al een eerste stap gezet omeen goede band met de ouders op te bouwen. Als er een goede en vertrouwelijke band is met ouders, is de drempel lager om eventuele zorgen uit te spreken. Ook de leidinggevende die veel ervaring heeft met het werken met zorgkinderen staat op de groep. De leidinggevende ondersteunt haar medewerkers bij zorgkinderen en indien nodig schakelt zijn externen in voor eventuele ondersteuning. Te denken valt aan bijvoorbeeld een pedagoog vanuit het CJG.

Opvallend heden van kinderen worden met ouders besproken tijdens de overdracht.

Als de pm'ers zich zorgen maken, dan wordt er een afspraak met de ouder gemaakt om deze zorgende delen. Indien nodig wordt er gehandeld volgens de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld waar ook een signaleringslijst en een stappenplan in is opgenomen.

Ouders worden bij zorgen van ontwikkelingsachterstanden (of voorsprongen) doorverwezen naar bijvoorbeeld de huisarts, het CJG, maatschappelijke organisaties etc.

3.7 Mentor

Elk kind heeft een eigen mentor. Dit wordt de eerste opvang dag aan zowel ouder als kind verteld. Dit is ook terug te vinden op de ouderapp.

De mentor is een van de vaste pedagogisch medewerkers van de groep. Zij volgt het kind heel specifiek, is aanspreekpunt voor u als ouder en draagt zorg voor het welbevinden van het kind. De ouders/verzorgers kunnen de mentor altijd aanspreken als zij aanwezig is of een afspraak maken voor overleg. De mentor zorgt ervoor dat andere medewerkers op de hoogte zijn van afspraken die zij met de ouders/verzorgers maakt zoals bijvoorbeeld over wat het kind wel/niet mag eten. Omdat we het belangrijk vinden dat er een goede band ontstaat tussen de mentor, de ouder en het kind, zullen we wisseling van mentor tot een minimum proberen te beperken.

De mentor is verantwoordelijk voor de eerste overdracht. De mentorindeling wordt in ons systeem bijgehouden.

Taken van de mentor

- Bijdrage leveren aan het intakegesprek/kennismaking op de groep.
- Welbevinden van het kind bewaken.
- Gemaakte afspraken over het kind bewaken.
- Bijhouden van het kind dossier.
- Zorg dragen voor een goede overgang tussen twee verschillende opvangsoorten en/of andere opvang of school. Indien nodig regelt de mentor van de dagopvang tijdig een warmeoverdracht. Vier weken voordat het kind naar de andere locatie gaat dient het overdrachtsformulier te worden overgedragen aan de school en BSO nadat dit eerst met de ouders is besproken. De mentor zorgt ervoor dat het kind dossier naar de ouders gaat.
- Een coördinerende rol bij (langdurig) medicijngebruik (zie werkinstructie medicijnbrief)
- Bij beëindiging van de opvang, houdt de mentor een eindgesprek(je) met de ouders en geeft eventuele bijzonderheden door aan de leidinggevende.
- Controle kind kaart, medicijnbrief/bijzonderhedenlijst en observaties.
- Het houden van de tien minutengesprekken met de ouders van het kind.
- Zorg dragen voor een goede en volledige overdracht tussen collega's bij wijzigingen en veranderingen met betrekking tot het kind.

4. Pedagogische doelen

Het pedagogisch beleid is gebaseerd op de vier pedagogische basisdoelen die in de wet kinderopvangbeschreven zijn (prof. J.M.A. Riksen-Walraven). Deze basisdoelen zijn gericht op het geven aan de kinderen van:

- Emotionele veiligheid
- Ontwikkeling van persoonlijke competentie
- Ontwikkeling van sociale competentie
- Eigen maken van waarden en normen

4.1 Emotionele veiligheid

Het bieden van emotionele veiligheid bij het kind heeft betrekking op het herkennen van gevoelens en het leren omgaan met deze gevoelens. De emotionele ontwikkeling begint met een gevoel van veiligheid bij het kind door een gehechtheid aan de ouder. De basis van al het handelen van leidsters is het bieden van een gevoel van veiligheid aan het kind. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de kinderen is daardoor onmisbaar. Vaste rituelen, ritme en regels zorgen ervoor dat kinderen zich zeker gaan voelen. Vanuit een veilige basis durven en kunnen zij de wereld gaan ontdekken.

Persoonlijk contact met leidsters, een vertrouwde omgeving en de aanwezigheid van bekende leeftijdgenootjes dragen bij tot het verkrijgen van een veilig gevoel.

Kinderen zullen vanuit een veilig gevoel op allerlei ontwikkelingsgebieden zich meer ontwikkelen en de omgeving ontdekken. Door het ontwikkelen van een positief zelfbeeld wordt de ontwikkeling van zelfvertrouwen en zelfstandigheid gestimuleerd. We vinden het belangrijk dat er een warme, veilig en vertrouwde omgeving wordt gecreëerd, waarin kinderen een hechtingsrelatie aan kunnen gaan met andere kinderen en volwassenen. Dit zorgt ervoor dat kinderen geborgenheid geboden krijgen en dat ze leren omgaan met eigen emoties en die van anderen kinderen herkent. Het waarnemen en het serieus nemen van gevoelens van de kinderen is belangrijk. De leidsters proberen de gevoelens van de kinderen, zoals blijdschap, woede, verdriet, angst, onverschilligheid etc. te verwoorden.

Kleine kinderen uiten veelal hun gevoelens door spel. De leidsters spelen hierop in en stimuleren dit door bijvoorbeeld fantasie- en rollenspel. Hiervoor is materiaal aanwezig zoals poppen, puzzels en

lego. Bij baby's wordt er goed gelet op de signalen die ze geven zoals; scheetjes laten, gezicht vertrekken, overstrekken, handen ballen tot vuisten en de manier van huilen. Deze signalen kunnen namelijk wijzen op krampen, pijn of honger. Op die manier is er oog voor hun emoties.

4.2 Persoonlijke competentie

Wij willen kinderen helpen zichzelf te leren kennen, zelfstandig te worden en een positief zelfbeeld te ontwikkelen (persoonlijke competenties). Elk kind is uniek en waardevol. Wij accepteren kinderen zoals ze zijn en hebben vertrouwen in het vermogen van de kinderen. Kinderen hebben vanaf de geboorte een innerlijke motivatie om te leren kruipen, lopen, praten en contact te maken met anderen. Zij leren wat nodig is voor het leven. Kinderen leren het binnen eigen vermogen, tempo en op een geheel eigen wijze. Het eigen en unieke ontwikkelingstempo van het kind is voor ons maatgevend in begeleiding van de kinderen. Kinderen worden in hun ontwikkeling gestimuleerd, zoals de lichamelijke ontwikkeling (bijvoorbeeld leren lopen) de verstandelijke ontwikkeling (bijvoorbeeld leren praten) en emotionele ontwikkeling (bijvoorbeeld leren opkomen voor zichzelf).

In de groep is een duidelijke en vaste verdeling tussen groepsmomenten en momenten die kinderen individueel invullen. Daarnaast worden activiteiten met de hele groep afgewisseld met activiteiten in kleine, wisselende groepen. De sociale inhoud van het spel wordt gestimuleerd door samen spelen, praten, luisteren, plezier hebben, delen, wachten op elkaar, rekening houden met elkaar. Het kind krijgt spelenderwijs de kans om dingen uit te proberen en waar mogelijk zelfstandig te worden. De leidsters creëren hiertoe de mogelijkheden en spelen in op het ontwikkelingsniveau van het kind. Kinderen mogen daarom ook lekker alleen ergens mee spelen.

4.3 Sociale ontwikkeling

Wij willen kinderen de ruimte bieden om sociale ervaringen op te doen, waardoor sociale vaardigheden verworven worden (sociale competentie). Elk kind krijgt individuele zorg en aandacht. Ook de groep heeft een belangrijke functie, want kinderen maken deel uit van de samenleving. Wij zien het kinderdagverblijf als samenleving in het klein waar kinderen kunnen oefenen. Dit gaat letterlijk en figuurlijk met vallen en opstaan. Wij stellen kinderen in de gelegenheid om de wereld omhen heen te ontdekken. Kinderen leren van en door elkaar, voor nu en later. Kinderen leren ook van volwassenen, deze hebben hierin een voorbeeldfunctie. Het kennis maken met volwassenen en kinderen, het respecteren van anderen en het opkomen voor eigenbelang zijn belangrijke toegevoegde waarden van het samenzijn in een groep. In de groep worden deze vaardigheden gestimuleerd door bijvoorbeeld elkaar te helpen, samen speelgoed opruimen en het vieren van feestelijke gebeurtenissen.

Op het kinderdagverblijf leert een kind met conflictsituaties om te gaan. De leidster stimuleert vriendschap, kameraadschap en samenwerking bij kinderen onderling. Zij gaat bewust om met conflicten tussen kinderen en wanneer zij ingrijpt legt ze ook uit wat wel mag en kan en wat niet. De rol van de leidster in de interactie tussen kinderen is afhankelijk van de situatie: sturend, ondersteunend, corrigerend, verzorgend, gangmaker. Belangrijk is verder, dat Dolletje Fijn een groepssituatie biedt, waar andere regels, normen en waarden zijn dan in een thuissituatie. Dat een ander (leidster, andere kinderen) dan de ouder ook aandacht, vertrouwen en troost kan bieden is een heel belangrijke ervaring. Om kinderen goed te kunnen begeleiden, is het van essentieel belang, dat een leidster zichzelf goed kent. Kinderen kunnen gedrag vertonen, dat als storend wordt ervaren. Op zich is dat subjectief. Het is van belang, dat niet het kind vervelend wordt gevonden, maar hooguit het vertoonde gedrag. Niet het kind wordt beoordeeld of gecorrigeerd maar het gedrag.

4.4 Waarden en normen

Het eigen maken van waarden en normen is onderdeel van de morele ontwikkeling. Binnen en buitende groep doen zich situaties voor waarvan op dit gebied veel leermomenten zijn (bijvoorbeeld pijn en verdrietige situaties, ruzie of een maatschappelijke gebeurtenis). Door de reacties van de leidsters ervaren de kinderen wat wel en niet goed is. Het eigen gedrag van de leidsters heeft hierbij dus een belangrijke voorbeeldfunctie.

Een kind leert respect voor anderen en zijn omgeving te hebben, als het zelf met respect behandeld wordt: "je mag er zijn". Het is daarom ook belangrijk, dat een leidster kinderen bij de naam noemt en dat een kind bij binnenkomst begroet wordt door de leidster.

Kinderen leren om te functioneren in een groter geheel, in de groep en in de maatschappij. Zij leren wat wel en niet mag en hoe je je moet gedragen. Leidsters zijn zorgzaam maar stellen ook duidelijke grenzen en geven uitleg waarom iets niet mag. Zij bevorderen de ontwikkeling van de eigen verantwoordelijkheid en laten voorbeeldgedrag zien. De inbreng van kinderen wordt serieus genomen. De meeste van deze normen en waarden zullen spelenderwijs aan de kinderen worden meegegeven (we spelen een spelletje en iedereen die wil mag meedoen). Ook door het geven van het goede voorbeeld leren kinderen veel. Toch moeten wij soms grenzen stellen aan wat kinderen mogen en blijft corrigeren nodig. Deze grenzen moeten duidelijk zijn voor de kinderen en ook aan hen uitgelegd worden. Om veiligheidsredenen moeten overmoedige kinderen (zien zelf het gevaar niet van wat ze doen) tegen zichzelf beschermd worden.

Het is bijvoorbeeld belangrijk dat de grotere kinderen rekening houden met de kleintjes.

De meest positieve en effectieve manier om gewenst gedrag van kinderen aan te moedigen is om ze belonen. Kinderen reageren positief op complimentjes, aandacht en aanmoedigingen. Ze voelen zich gerespecteerd en serieus genomen worden en hun gevoel van eigenwaarde groeit. Bij onenigheid tussen de kinderen zal worden gestimuleerd dat de kinderen dit eerst zelf proberen op te lossen voordat de groepsleiding ingrijpt. Natuurlijk houdt zij in de gaten of haar hulp hierbij geboden is.

De groepsleiding kent haar kinderen en weet wie ze hierin moet stimuleren of juist af moet remmen. Uiteraard is de voertaal op het kinderdagverblijf Nederlands.

5. De ontwikkeling van het kind

Ontwikkelingsfase

Binnen de ontwikkeling van het kind onderscheidt Dolletje Fijn de volgende fasen:

- De babyfase
- De dreumesfase
- De peuterfase

5.1 Babyfase

De babyfase valt onder te verdelen in 'de zuigeling' en 'de oudere baby'.

De zuigeling: geboorte tot zes maanden

Wat betreft eet- en slaapritme is er in de eerste weken weinig sprake van regelmaat. De baby's worden verzorgd en vertroeteld in hun eigen ritme, in nauw overleg met de ouders. Baby's hebben vanaf het begin lichamelijke zorg nodig zoals voeden, luiers verwisselen en troosten. Maar ze hebben ook behoefte aan stimulering. Ze kunnen weliswaar nog niet praten, maar ze vinden het heerlijk om stemmen te horen en naar gezichten te kijken. De belevingswereld van de baby is vooral zintuiglijk. Het speelmateriaal van de baby is hier op afgestemd. Zo zijn er in het kinderdagverblijf zachte ballen in vrolijke kleuren, rammelaars en andere speeltjes aanwezig.

5.3 De oudere baby: zes maanden tot één jaar

De motorische ontwikkeling gaat al snel met sprongen vooruit: hoofd optillen, van rug op buik rollen, speelgoed vastpakken, lachen, brabbelen, kruipen, staan en lopen. In de veilige bescherming van boxen, kussens en matten wordt volop gelegenheid geboden deze bewegingen te oefenen.

Ook de sociale ontwikkeling begint. Kinderen ontdekken elkaar, kijken, imiteren, stimuleren elkaar en maken plezier.

5.2 Dreumesfase

De dreumesfase: één tot twee jaar

De kinderen eten en slapen nu in groepsverband. Er worden gezamenlijke activiteiten gedaan. In deze fase ontwikkelt het 'eigen ik' van het kind zich. Voor het eerst heeft het kind door dat hij een individu is met een eigen wil. Het probleem is alleen dat hij daar nog niet voor uitgerust is. Het gedeelte van de hersens dat uiteindelijk voor zelfbeheersing zorgt, is nog niet helemaal ontwikkeld. Daarom zal het kind moeten leren om 'nee' te accepteren en aanwijzingen op te volgen. Ook breidt de woordenschat zich flink uit. In deze fase wordt in overleg met de ouders met de zindelijkheidsstraining gestart. Aan het eind van deze fase is het kind meestal zindelijk, kan het goed praten, voert het opdrachten uit, kan het een taak overzien en heeft het meestal geen middagslaap meer nodig.

5.3 Peuterfase: twee tot vier jaar

Dreumesgedrag is op tweejarige leeftijd niet als bij toverslag verdwenen. Zelfbeheersing komt stukje bij beetje. Ergens tussen de twee en vier jaar loopt de dreumestijd op zijn eind. Het komt erop neer dat het kind minder opgaat in zijn eigen wereldje en zich begint te realiseren dat er ook andere mensen zijn. De peuters leren in groepjes samen werken aan de hand van thema's. Zij leren keuzes maken in sociaal contact en soorten spel. De kinderen gaan spelen in hoeken en doen tafelspelletjes. Hun sociale en cognitieve ontwikkeling gaat met sprongen vooruit en wordt voortdurend gestimuleerd. Dit wordt gedaan door de kinderen samen met andere kinderen te leren spelen.

Ook wordt de peuter geleerd om op zijn beurt te wachten en speelgoed met anderen te delen.

Verder vindt een peuter het moeilijk om feiten en fantasie uit elkaar te houden.

Er wordt geprobeerd om de kinderen geleidelijk aan duidelijk te maken dat er verschil is tussen 'echt' en 'verzonnen', zonder daarbij de gevoelens van het kind te ontkennen of de beweringen in twijfel te trekken. Daarnaast wordt de kinderen geleerd dat het goed is om de waarheid te vertellen.

Aan het eind van deze fase zijn de kinderen eraan toe om naar de basisschool te gaan.

Onderscheid tussen de baby en de peuter

Met het bereiken van de leeftijd van 18 maanden, wordt gekeken of het individuele kind de babyfase al echt heeft afgesloten. Er wordt dan gekeken of het kind voldoet aan de hieronder genoemde punten.

- Stevig lopen
- Uit een bekertje kunnen drinken
- Zelfstandig brood en fruit kunnen eten
- Gesproken instructies kunnen begrijpen en opvolgen
- Aan een middagslaapje voldoende hebben
- Op een stoel kunnen (blijven) zitten

Aan de voorwaarden wordt voldaan zal het kind geleidelijk gaan deelnemen aan activiteiten die bij de peuter passen. Allereerst zal het kind aan sommige activiteiten van de peutergroep mee gaan doen. Het kind zal mee gaan met buitenspelen en mee lunchen. Ten slotte gaat het 's middags niet meer slapen en blijft het kind in de groepsruimte. Indien blijkt dat het kind 's middags behoefte heeft aan een middagdutje wordt hier, in overleg met de ouders, het kind in tegemoet gekomen. Er zal in deze periode veel oudercontact plaatsvinden.

6. De verzorging van de kinderen in de stamgroep

6.1 Verzorgen van de kinderen

Op het gebied van gezondheid, veiligheid en hygiëne worden de richtlijnen van het RIVM gevolgd. Deze richtlijnen zijn op het kinderdagverblijf aanwezig in de vorm van protocollen en beleidsstukken kunnen worden ingekeken. Daarnaast wordt gewerkt met richtlijnen op de hieronder genoemde terreinen.

6.2 Warme maaltijd

In eerste instantie worden voor baby's tijdens de dagopvang het ritme van thuis overgenomen. Naarmate de kinderen ouder worden, gaan ze zich meer op de groep richten. Het gebruik van een maaltijd of een tussendoortje krijgt het karakter van een gezamenlijke activiteit. Hierbij geldt dat kinderen zoveel mogelijk worden gestimuleerd om zelf te eten en drinken. De leidsters steunen en begeleiden de kinderen waar nodig is. Wanneer een kind een speciaal dieet heeft, wordt dit op het kinderdagverblijf gevolgd. De medewerkers kunnen ouders ook altijd adviseren bij het bedenken van een gezonde traktatie.

Elke dag wordt er warm gegeten rond 11:30 uur. De kok maakt verantwoorde en gevarieerde gerechten die gebaseerd zijn op de richtlijnen van het voedingscentrum. Voor de baby's wordt er zonder zout en (scherpe) kruiden gekookt. Ook wordt er rekening gehouden met bepaalde voedingsvoorschriften (dieet, geloofsovertuiging, allergie etc.).

6.3 Slapen

Een kind moet uitgerust zijn om de wereld aan te kunnen. Daarvoor is voldoende slaap van belang. Voor baby's wordt ook bij het slapen het ritme van thuis gevolgd. Dit ritme verschilt per kind en daarvoor wordt op het kinderdagverblijf rekening mee gehouden.

Naarmate de kinderen ouder worden, ontstaat een groepsritme: alle peuters die gaan slapen gaan tegelijk naar bed. Of en hoe lang de kinderen 's middags slapen wordt regelmatig besproken met de ouders. De medewerkers gaan uit van de individuele behoefte van het kind.

6.4 Gezondheid, ziektes en ongevallen

Wanneer een kind ziek is wordt eerst gekeken naar de mate van ziekzijn, de belasting voor de leidster en de invloed op het welbevinden van de andere aanwezige kinderen. Een kind met beginnende koorts (38°C) kan nog prima meespelen en meedraaien op de groep. Wanneer het kind hangerig en uit haar of zijn doen is, dan wordt er gekeken of het kind moet worden opgehaald of mag blijven. In alle gevallen wordt er regelmatig overlegd met de ouder. Kinderen met 38,5°C koorts moeten thuis blijven of opgehaald worden. Aan het verzoek om een kind gedurende de dag paracetamol toe te dienen om koorts daarmee te onderdrukken, zal de leidster geen gevolg geven. Ook het verrichten van medische handelingen - al dan niet eenvoudig - is de leidster niet toegestaan.

Met besmettelijke ziektes/infecties moeten de kinderen thuis blijven. Dit om te voorkomen dat de andere kinderen niet besmet raken.

6.5 Veiligheid

Het zorgen voor fysieke en emotionele veiligheid binnen en buiten het kinderdagverblijf wordt gerealiseerd door het geven van EHBO onderricht aan de medewerkers. Binnen het kinderdagverblijf is er altijd een medewerker aanwezig die in het bezit is van een geldig EHBOdiploma en die weet hoe te handelen in geval van nood. Tevens wordt er regelmatig aan bijscholing gedaan.

6.6 Hygiëne

Voor kleine kinderen die nog niet veel weerstand hebben opgebouwd, is een schone omgeving van groot belang. Daarom worden de groepen niet betreed met buitenschoenen. Elke dag worden alle ruimten na iedere maaltijd schoongemaakt. Daarnaast wordt het speelgoed regelmatig schoongemaakt en worden de sanitaire ruimtes goed gereinigd. De verschoonruimte wordt na elke verschoning opgeruimd en schoongemaakt. Tevens hebben we huisregels opgesteld die voor alle kinderen, ouders en andere bezoekers gelden. Zie ook hoofdstuk 9 Kwaliteit.

6.7 Zindelijkheid

Zindelijkheid is een grote stap op weg naar zelfstandigheid. Van jongs af aan zullen we de kinderen vertrouwd maken met het kindertoilet. Vanaf ongeveer 2 jaar worden de kinderen al op het toilet gezet bij de dagelijks verschoningsrondes. Zo wordt plassen op het toilet een steeds terugkerend gezamenlijk gebeuren waarbij de grotere kinderen een voorbeeld zijn voor de kleintjes. Wij gaan ervanuit dat het kind zindelijk wordt als het daar zelf aan toe is. Vanaf het moment dat de leidster merkt dat het kind hier bewuster mee omgaat speelt zij hier op in. Dit gebeurt o.a. door het prijzen van de plasjes op het toilet en regelmatig te vragen of het kind moet plassen.

De basisschool stelt de eis dat het kind zindelijk moet zijn om te worden toegelaten. Mocht een kind van 3.5 jaar nog niet bewust bezig zijn met het zindelijk worden, dan zal hier vanuit de leidsters meeraandacht aan worden besteed. Het kind zal vaker op het toilet gezet worden en gestimuleerd worden daar ook iets op te doen. De nadruk zal altijd blijven liggen op het prijzen van positief gedragen het negeren van negatief gedrag. Het kind zonder luier laten gebeurt altijd in overleg met de ouders.

7. Inrichting, materialen en activiteiten

Kinderen hebben ruimte nodig om te spelen, zich uit te leven en te bewegen. Maar ook om zich terug te trekken, tot rust te komen en zich te concentreren. De verschillende verblijfsruimtes en buitenspeelmogelijkheden van Dolletje Fijn zijn hierop afgestemd en aangepast. Zowel onze ruimtes binnen als buiten zijn groot. De kinderen hebben bij Dolletje Fijn een bewegingsruimte om vol overgave te spelen, zich uit te leven.

7.1 Speelruimtes

Dolletje Fijn heeft drie binnenruimtes met twee slaapkamers (plaats voor 14-slaapplaatsen) en een grote buitenplaats waar de kinderen kunnen spelen. Door de kinderen te observeren tijdens het spelen komen de leidsters er vanzelf achter wat de eigenaardigheden zijn en waar het kind goed in is of niet. Wij spelen hier op in door hun kwaliteiten, die zij bezitten, te stimuleren. Bijvoorbeeld als een kind veel interesse toont in muziek, dan gaan wij daarop in door bijvoorbeeld muziek te maken en te zingen.

7.2 Buitenspelen

Er wordt dagelijks buiten gespeeld door de peutergroep en de dreumesen. Ook al is het koud en friser wordt elke dag een frisse neus gehaald en even lekker uitgeraasd. Buitenspelen is ook goed voor de (groeve) motorische ontwikkeling. De buitenruimte is groot en veilig en biedt veel mogelijkheden zoals fietsen, rennen, hoepelen, schommelen etc.

7.3 Dagritme

Op Dolletje Fijn is een op het kind en de groep afgestemd dagritme, waarbinnen het kind de juiste zorg krijgt. De groepen zijn zo samengesteld dat er de volle aandacht is voor de specifieke behoeftes, die bij een bepaalde ontwikkelingsfase horen. Dit wordt geboden in een sfeer van veiligheid en geborgenheid, waarbinnen het kind zich op zijn gemak voelt.

Veiligheid, geborgenheid en ritme vormen belangrijke voorwaarden. Het kind voelt zich veilig en geborgen als het kan rekenen op onze zorg en aandacht. Voor de baby's is de dagindeling afgestemd op het ritme van de individuele kinderen. Eet- en slaaptijden worden zoveel mogelijk van thuis overgenomen. Voor de dreumes en peuters is een vaste dagindeling, waarbinnen het individuele kind duidelijk deel uitmaakt van de groep.

Bij mooi weer zijn ze natuurlijk veel buiten. Op vaste tijden worden de kinderen verschoond en/of op het toilet gezet. Uiteraard als een kind tussendoor moet plassen of verschoond moet worden is daar alle ruimte voor. De vaste dagindeling staat nader beschreven in hoofdstuk 9.

7.4 Spelvormen en activiteiten

Spel is voor het kind de manier bij uitstek van ontdekken, ervaren en onderzoeken. Daarom neemt spel op Dolletje Fijn een belangrijke plaats in. Al spelend ontwikkelt het kind zich en maakt contact met zijn omgeving. Het is belangrijk dat het kind zijn eigen spel kan ontwikkelen en ervaringen kan opdoen. Wij begeleiden het kind hierbij door hem aan te moedigen en te prikkelen. Wanneer het kind zelf speelt, neemt de leidster afstand. Zo wordt het kind in staat gesteld zich op zijn eigen creatieve manier te ontwikkelen en te uiten. Er is een breed scala aan activiteiten. Dit omvat het spelen met materialen, muziek, woord en gebaar, taal, dans en beeld. Ter illustratie worden hieronder een aantal vormen uiteengezet. Tevens zijn de leidsters alert op talenten.

Als zij opmerken dat de kinderen ergens in uitblinken, bijvoorbeeld zingen of dansen, worden zij aangemoedigd om het talent verder te ontwikkelen. Tijdens het spelen worden verschillende ontwikkelingsgebieden gestimuleerd. Bijvoorbeeld aan de fijne en de grove motoriek (door te verven, puzzelen, kleine voorwerpen oppakken, met een bal spelen, reiken naar de babygym e.d.) ende persoonlijke ontwikkeling (wat vindt het kind leuk om te doen, waar liggen de interesses?).

7.5 Muzikale spelvormen, drama en expressie

Muzikale spelvormen zoals zingen, dansen en spelen op instrumenten krijgen veel aandacht op het kinderdagverblijf. Dagelijks zingen wij liedjes met de kinderen. Het samen zingen versterkt de band tussen de kinderen en de leidster. Tijdens het dansen leren de kinderen hun lichaam bewegen.

Ze ontwikkelen gevoel van ritme en maat. Met instrumenten maken de kinderen zelf muziek.

Als een olifant loopt, slaan we hard op de trommel en bij vlindertjes heel zachtjes. Begrippen als harden zacht, hoog en laag krijgen zo inhoud. Het vertellen van een verhaal kan aanleiding zijn om dit uit te beelden. Tijdens de dramatische expressie worden verhaaltjes en ervaringen uitgebeeld en omgezet in handelingen. Teken en schilderen geeft de kinderen de mogelijkheid zich uit te drukken.

7.6 Vrij spel en speelhoeken

Kinderen mogen vrij spelen. Door het vrije spel komen er veel activiteiten bij kinderen los en worden kinderen innovatief met het uitvoeren van hun eigen spel. Kinderen kunnen gemakkelijk hun eigen draai hierin maken en de leidster hoeft hierin niet te begeleiden. Dolletje Fijn heeft verschillende hoeken ingericht. De kinderen kunnen zich indien gewenst terugtrekken en lekker spelen. De kinderen zijn vrij om het speelgoed zelf te pakken uit de kasten. Hierdoor leren zij keuzes maken en mogen ze ook zelf bepalen waarmee ze spelen.

7.7 Activiteiten & thema's

De momenten van vrij spel worden afgewisseld met activiteiten. Dit zijn spelvormen die in groepsverband plaatsvinden onder begeleiding van de leidsters. De keuze van de activiteit wordt door inbreng van de kinderen en de sfeer in de groep bepaald. Tijdens het spelen kijkt de leidster waar de kinderen behoefte aan hebben. We werken op Dolletje Fijn ook met thema's zoals de vierseizoenen, Sinterklaas, Kerst, Pasen, e.d., we zoeken er liedjes, knutselwerkjes bij en vertellen er verhalen over.

7.8 Speelgoedbeleid

Speelgoed heeft een belangrijke functie in het kinderspel, het lokt immers uit tot spelen. Voor een goede spelstimulans is speelgoed of spelmateriaal van natuurlijk materiaal onontbeerlijk. Spelen met water en zand geeft groot spelplezier. Speelgoed dat vervaardigd is van een natuurlijk materiaal, zoals hout, geeft een pure spelbeleving. Dit speelgoed heeft een eigen karakter, hout voelt immers anders aan dan steen. Het ontdekken van de verschillen tussen het speelgoed en de eigenheid van het materiaal roepen verschillende zintuiglijke belevingen op.

Minder karakteristiek is kunststof speelgoed door de verscheidenheid aan verschijningsvormen en toepassingen. Kunststof speelgoed is wel aanwezig op Dolletje Fijn. Het gaat dan om speelgoed dat niet in een natuurlijk materiaal uitvoerbaar is, maar wel voldoende uitdaging biedt. Daarnaast is plastic speelgoed voor baby's uit hygiënisch oogpunt een betere keus. Wij hebben een grote variatie aan speelgoed dat aansluit bij de verschillende spelgebieden.

Het kind kan hierdoor nieuwe uitdagingen aangaan.

7.9 Contact met ouders

Er wordt gewerkt aan een goede verstandhouding met ouders, zodat er een vertrouwensband ontstaat en een samenwerkingsverband op basis van gelijkwaardigheid. Er is dagelijks contact bij hethalen en brengen van de kinderen.

Daarnaast zijn er ook vaste momenten voor een uitgebreider contact bij:

- Het kennismaking- en intakegesprek;
- Het evaluatiegesprek na drie maanden plaatsing;
- Periodiek overleg (10-minutengesprek);
- Het jaarlijkse voortgangsgesprek;
- Het tussentijdse gesprek op verzoek van ouders of medewerkers;
- Het afrondingsgesprek bij vertrek van het kinderdagverblijf.

7.10 Samenwerking met de ouders

In het kinderdagverblijf wordt een deel van de opvoeding en verzorging van de kinderen overgenomen van de ouders. Dit maakt het nodig om gegevens over de ontwikkeling van het kind uit te wisselen, waardoor wederzijdse inzichten over de ontwikkeling van de kinderen worden vergroot. Om kinderen een zo goed mogelijke opvang te bieden is een goede samenwerking met ouders van groot belang.

Daartoe dient aan een tweetal randvoorwaarden te worden voldaan:

- Wederzijds vertrouwen: begrip voor verantwoordelijkheden, mogelijkheden en beperkingen van zowel ouders als medewerkers.
- Wederzijds respect: respect van de medewerkers voor de ouders die de eindverantwoordelijkheid voor hun kind hebben, en respect van ouders voor de professionele verantwoordelijkheid van de medewerkers voor hun kind.

Daarnaast krijgt de samenwerking tussen ouders en medewerkers gestalte door:

- Uitwisselen opvoedingsideeën. Het uitwisselen van opvoedingsideeën maakt het mogelijk om een lijn te volgen in de benadering van het kind. Soms kan een bepaalde benadering thuis succesvol zijn en kan het kinderdagverblijf die overnemen. Andersom kan dat ook gelden. Verschillen in opvoeding en benadering van het thuis en in het centrum zijn eveneens bespreekbaar.

- Opvoedingsvragen van ouders. De opvang kan ouders ondersteuning bieden bij de opvoeding. Dit gebeurt in individuele contacten tussen ouders en medewerkers. De medewerkers zien de kinderen de hele dag en hebben zicht op hun ontwikkeling. Als er problemen zijn met een kind wordt in overleg met de ouders bekeken wat het beste is voor het kind.

7.11 Wennen

Voor de kinderen en de ouders is het altijd spannend om een nieuwe situatie aan te gaan. Zeker als dit een opvangsituatie betreft. Niet alleen de kinderen moeten wennen aan de nieuwe situatie, maar ook de ouders en de leidsters. Door goede afspraken met de ouder te maken, kan er rustig worden kennis gemaakt. Elkaar de ruimte geven om te wennen aan de ruimte, het dagritme, de andere kinderen en zo verder zijn hierbij bepalend. Tijdens het intakegesprek worden er afspraken gemaakt voor de wenperiode. Elk kind (en ouder) is uniek, daarom wordt er samen gekeken naar wat werkt. In het algemeen komen de kinderen drie dagdelen wennen voordat zij officieel starten met de opvang. Het eerste dagdeel is 2 uur, tweede dagdeel 4 uur en het derde dagdeel 6 uur.

Ouders mogen vertrouwde voorwerpen meegeven aan hun kind, zoals een knuffel, een tuteldoek, een foto van mama etc. Na afloop evalueert de pedagogische samen met de ouder het wenproces. Bijzonderheden worden besproken. Indien het kind en ouder meer tijd nodig heeft om te wennen, worden hiervoor afspraken gemaakt en vastgelegd.

Wennen op een ander groep wordt eerst met de ouder besproken. De ouder wordt op de hoogte gebracht van de overplaatsing naar een vervolggroep. Intern kijken wij op welke dagen we de kindlaten wennen.

7.12 Betrokkenheid

De ouders worden zoveel mogelijk betrokken bij zaken die het kinderdagverblijf betreffen. De contacten vinden plaats tussen:

- De medewerkers en ouders. De afstemming heeft betrekking op het eigen kind. Uitgangspunt is dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van ouders. Als medewerkers vinden dat de wens van de ouders niet overeenkomt met het belang van het kind en/of de opvang wordt dit uitgelegd en wordt geprobeerd hiervoor begrip te kweken bij de ouder.
- Ouders en de medewerkers van het kinderdagverblijf dragen er zorg voor dat de ouders informatie krijgen over belangrijke zaken met betrekking tot het functioneren van het kinderdagverblijf. Ouders kunnen advies geven over zaken die direct van invloed zijn op de kinderen of op de ouders zelf.

7.13 Informatieplicht ouders

Kinderdagverblijven hebben een informatieplicht naar ouders. Houder informeert ouders over het beleid en de beleidswijzigingen die te maken hebben met de kwaliteitseisen

- Specifieke wijzigingen (algemeen):
 - 3-uursregeling
 - Veiligheids- en gezondheidsbeleid
 - Specifieke wijzigingen (per kind/ouder):
- Toestemming overdracht naar school en BSO
- Mentorschap

7.14 Uitwisseling van informatie

Het is voor ouders en de leidsters prettig om bij het halen of brengen van het kind de bijzonderheden rondom het kind te bespreken. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat een kind slecht heeft geslapen. De medewerkers zullen dan extra op het kind letten en kan extra aandacht en verzorging aan het kind geven. Daarnaast vinden er regelmatig (om de 6-maanden) 10-minutengesprekken. Ook worden er in deze gesprekken eventuele nieuwe afspraken gemaakt m.b.t. de opvang van het kind. Voor de observaties maken wij gebruik van peuterplusplan. Met het PeuterPlusPlan volg je in zes fasen de ontwikkeling van het kind op het gebied van taal, rekenen, motoriek en sociaal-emotioneel functioneren en werk je doelgericht en systematisch toe naar maximale ontwikkelingsresultaten. Om het half jaar worden er observaties uitgevoerd.

7.15 Privacy

Ouders hebben het recht op privacybescherming door zorgvuldige behandeling van alle (in vertrouwen) gegeven informatie. Er wordt met ouders overlegd indien er contact en/of overleg nodig is met derden die niet aan het kinderdagverblijf zijn verbonden (school, hulpverlenende instanties, en dergelijke). Ouders dienen toestemming te geven voor dit contact. Er wordt door de medewerkers geen vertrouwelijke informatie over kinderen en/of ouders aan andere kinderen, ouders en collega's in het kinderdagverblijf gegeven.

7.16 Oudercommissie

De oudercommissie stelt zich ten doel:

- De belangen van de kinderen en ouders van het kindercentrum waar de oudercommissie aanverbonden is, zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen;
- Gevraagd en ongevraagd te adviseren ten aanzien van kwaliteit;
- Het behartigen van de belangen van de ouders van het kinderdagverblijf bij de directie.

Ouders worden geïnformeerd over de oudercommissie tijdens de intake, middels posters en via de website. Ouders kunnen zich t.a.t. opgeven om zitting te nemen in de commissie.

7.17 Samenstelling oudercommissie

Uitsluitend ouders kunnen lid zijn van de oudercommissie. Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie. De oudercommissie bestaat uit minimaal twee en maximaal drie leden. Bij de samenstelling wordt gestreefd naar een zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van de groepen. Ouders kunnen zich opgeven bij de leidinggevende.

Oudercommissieleden van Dolletje Fijn:

Joyce Blanker

Mustafa Kaya

Roy Mulder

8. Klachtenreglement

Bij Dolletje Fijn worden kinderen met veel zorg en liefde opgevangen op de momenten dat ouders aan het werk zijn of studeren. Desondanks kan het voorkomen dat er zaken gebeuren waar zij het niet mee eens zijn. Natuurlijk kan desbetreffende persoon aangesproken worden, of de leidinggevende. Wij hebben een klachtenreglement (zie bijlage 1/2) opgesteld waarin alle stappen van de interne en de externe klachtenprocedure duidelijk in is beschreven. Deze is in te zien op de website en op het kinderdagverblijf via de leidinggevende

Klachtenverslag

Klachtenverslag 2023 Kinderopvang Dolletje Fijn

Mei 2024

Huidige klachtenregeling:

Ondanks alle goede bedoelingen die wij hebben kan het voorkomen dat ouders klachtenen/of suggesties hebben over hoe het anders kan of moet in onze kinderopvang.

In eerste instantie kunnen ouders zich richten tot de groepsleidsters.

Komen ze met hen niet tot een bevredigend resultaat, dan kan men zich richten tot de leidinggevende, houder van Dolletje Fijn en de oudercommissie.

Wij zijn lid van de geschillencommissie. De geschillencommissie is een onafhankelijke klachtencommissie. Ouders kunnen zich rechtstreeks, zonder tussenkomst van de houder, wenden tot deze commissie.

De klachtenregeling wordt onder de aandacht gebracht bij ouders via de website en door deze te benoemen in het intakegesprek, welke bij aanvang van de opvang wordt gehouden. Ook in ieder pedagogisch beleidsplan van Dolletje Fijn is de klachtenregeling opgenomen.

[Klachten 2023 Kinderopvang Dolletje Fijn](#)

KDV (kinderdagverblijf) Dolletje Fijn

In 2023 hebben wij geen klachten ontvangen.

BSO (buitenschoolse opvang) Dolletje Fijn

In 2023 hebben wij geen klachten ontvangen.

9. Kwaliteit

Dolletje Fijn vindt kwaliteit erg belangrijk en dat laten we zien aan ouders en andere partners door transparant en duidelijk te werken en te zijn. Ouders mogen bij ons het beleid t.a.t. inzien. Het beleid stellen wij ook regelmatig bij naar aanleiding van evaluaties.

9.1 Veiligheid & Gezondheid

De fysieke veiligheid staat bij Dolletje Fijn hoog in het vaandel. Elk jaar wordt er op de locatie risico-inventarisaties uitgevoerd. De controle op de wettelijke eisen die aan (brand)veiligheid en gezondheid worden gesteld, vinden jaarlijks plaats. De GGD is hierbij de toezichthouder.

Op de locatie ligt er op een herkenbare punt een EHBO-kist die regelmatig wordt gecontroleerd op inhoud. Verder heeft Dolletje Fijn op verschillende terreinen protocollen, maatregelen en beleid ontwikkeld die direct of indirect betrekking hebben op de veiligheid en gezondheid.

Voor een groot deel zijn deze maatregelen gericht op het voorkomen van risico's voor kinderen, leidsters en medewerkers op de locatie. Daarnaast heeft Dolletje Fijn ook richtlijnen opgesteld die voorschrijven hoe medewerkers moeten handelen in bepaalde (acute) situaties.

Op de locatie worden er vier tot vijf keer per week warme maaltijden geserveerd. De kok van Dolletje Fijn kookt en handelt volgens de normen van HACCP.

9.2 Voorbeelden protocollen en richtlijnen

Er is een voedingsbeleid waar de leidsters en de kok zich aan houden als het gaat om de bereiding van voedsel. Er zijn afspraken gemaakt ten aanzien van het snijden van fruit en het vereiste hygiëne in het protocol gezondheid. Deze afspraken komen ook regelmatig terug op de groepsoverleggen, hiermee wordt de hygiëne gebord in de organisatie. De leidsters zijn ook alert op tekenen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiervoor gebruiken zij de signaleringslijsten van het protocol kindermishandeling en huiselijk geweld.

9.3 Binnen schoeisel

Op Dolletje Fijn dragen de leidsters en kinderen binnen schoeisel. Dit kunnen pantoffels zijn, slippers, klompjes, sokjes met antislipzool etc. Hiermee scheiden we buitenschoenen met binnen schoenen.

We proberen ons kinderdagverblijf zo schoon en hygiënisch mogelijk te houden voor de kinderen die op de grond spelen en kruipen. Ouders worden daarom ook vriendelijk verzocht om hun schoenen uit te doen of hoesjes om hun schoenen aan te trekken.

10. Het plaatsingsbeleid

Op het kinderdagverblijf wordt opvang geboden aan kinderen van 6 weken tot 4 jaar. Er is een voorrangregeling voor het plaatsen van tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin. Aan één oudergezinnen wordt ook voorrang gegeven. Om de kinderen voldoende mogelijkheid te geven zich thuis te voelen wordt een plaatsing van minimaal twee dagdelen wenselijk geacht.

10.1 Sluitingsdagen

Kinderdagverblijf Dolletje Fijn is 11 uur per dag geopend, van 7:30 – 18:30 uur. De kinderopvang is geopend op werkdagen en tijdens de vakantieperiodes. Op officiële en erkende feestdagen is de kinderopvang gesloten. Kinderdagverblijven mogen conform de Wet op de kinderopvang twee dagen per jaar sluiten voor deskundigheidsbevordering. Elk jaar kiezen de leidsters zelf hun thema's uit om zich er verder in te bekwamen. De behoefte komt dus van de werkvloer en is vakinhoudelijk.

10.2 Vast dagprogramma

Er zijn vaste tijden waarop de kinderen kunnen worden gebracht en gehaald. Deze vasten tijden bieden de kinderen structuur en houvast. Ook houden wij deze vaste tijden aan om de rust in de groep zo min mogelijk te verstoren en een gezamenlijk begin van de dag mogelijk te maken. De kinderen kunnen 's morgens tussen 07:30 en 09:00 uur worden gebracht. Er zijn vaste momenten op de dag waarbij medewerkers en kinderen gezamenlijk aan tafel zitten omte eten, te drinken, te zingen, voor te lezen en te praten (zie dagplanning).

10.3 Dagplanning

7.30 - 9.00	De kinderen worden gebracht en nemen afscheid van hun ouders/verzorgers. De kinderen mogen vrij spelen.
9.00 – 10:00	We gaan eerst onze handen wassen en dan met elkaar aan tafel zitten. We zingen liedjes voor we gaan eten. We eten crackers en rijstwafels, na het eten gaan de grote kinderen naar de wc en worden de luiers verschoond.
10.00 - 11.30	We doen activiteiten, zoals spelletjes, knutselen, puzzelen, dansen,verhaaltje voorlezen of vrij spelen en natuurlijk zodra het weer het toelaat, gaan we naar buiten!
11.30 - 11.45	We ruimen op, wassen onze handen en gaan aan tafel.

11.45 - 12.15	Aan tafel zingen we liedjes daarna eten we een warme maaltijd.
12.15 – 13.00	De kinderen die overdag nog slaap nodig hebben kleden zich uit. De baby's worden verschoond en gaan naar bed, de grote kinderen gaan naar de wc.
13.00 – 14.45	De kinderen gaan naar bed. De kinderen die tussen de middag niet slapen blijven op en kunnen rustig iets voor zichzelf gaan doen of met elkaar een spelletje spelen.
14.45 – 15.15	De kinderen worden uit bed gehaald, gaan naar de wc of worden verschoond en kleden zich, zo nodig met hulp, weer aan.
15.15 – 15.45	De kinderen gaan aan tafel en drinken we water en eten we fruit(hapjes).
15.45 - 18:30	Vrij spelen of activiteiten, als het weer goed is, gaan we lekker naarbuiten. Rond 16:30 uur eten we yoghurt als tussendoortje en drinken we water. De kinderen worden opgehaald en ouders en leidsters praten nog even na over de gebeurtenissen van de dag. De grote kinderen gaan naar de wc en baby's worden verschoond.

10.4 Contact met derden

Voor zover dit in het belang is van de kinderen kan er vanuit de opvang contact gezocht worden met externe instanties. Zo vindt wanneer nodig overleg plaats met de GGD, basisschool, opleidingsscholen voor stagiaires, wijkwelzijnsorganisaties, jeugdzorg, AMK, CJG.

Dit gebeurt overigens altijd in overleg met en toestemming van de ouders.

Een uitzondering wordt alleen gemaakt conform de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

9.5 Accommodatie

De ruimten binnen het kinderdagverblijf zijn speciaal ingericht voor kinderen en biedt daardoor andere mogelijkheden dan de thuissituatie. De groep heeft de beschikking over een groepsruimte, slaapruijnte met bedjes, een keuken, kinder-sanitair en een buitenspeelplaats. De ruimtes zijn zodanig ingericht dat een stimulerende werking uitgaat op de ontwikkeling van het kind.

11. Personeel

11.1 Vaste pedagogisch medewerkers

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers. Bij afwezigheid door vakantie en/of ziekte worden zij zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten. Ook in de vakantieperiode is minimaal 1 vaste pedagogisch medewerker aanwezig op de groep. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een verklaring omtrent gedrag. Ouders worden via de nieuwsbrief geïnformeerd over wijzigingen m.b.t. personeel.

11.2 Beroepskrachten in opleiding, stagiaires

Binnen Dolletje Fijn werken wij met een BPV-beleid waarin beschreven wordt hoe wij omgaan met de verantwoordelijkheden en taken van beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires. Dit hangt af van de opleiding die ze volgen (PW 3 en 4), het jaar van de opleiding en de stage ervaring die ze al hebben opgedaan. Er is een opbouw in de soort taken en de verantwoordelijkheden, behorend bij het beroep van pedagogisch medewerker: de verzorging en ontwikkeling van het kind en de groep. Uitgangspunt hierbij is dat de beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires eerst meekijken bij de taken en verantwoordelijkheden, dit daarna onder begeleiding uitvoeren voordat ze deze taken en verantwoordelijkheden zelfstandig oppakken.

De taken worden uitgevoerd onder begeleiding en verantwoording van een gediplomeerd pedagogisch medewerker middels het geven van feedback tijdens het uitvoeren van de taken. Tijdens begeleidingsgesprekken wordt het leerproces geëvalueerd en afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden voor de komende periode. Dit formulier is gebaseerd op de kerntaken uit het kwalificatiedossier (opleiding pedagogisch medewerker kinderopvang). Uiteraard is er daarnaast ruimte voor de opdrachten vanuit de opleiding.

We zorgen ervoor dat niet meer dan 33% van de personele inzet uit BOL-stagiaires bestaat. Bij het inzetten van stagiaires houden we ons aan de regels die de Wet Kinderopvang voorschrijft.

11.3 Pedagogisch coach/beleidsmedewerker

Dolletje Fijn werkt met pedagogische coach. Dit is een pedagogisch medewerker met een uitbreiding van uren en takenpakket. Naast het werk met de kinderen op haar eigen groep coacht zij op de andere groepen de collega's in hun pedagogisch handelen. Door samen te observeren en te reflecteren op de dagelijkse praktijk van de interactie met kinderen krijgt elke medewerkster de kans om zich te ontwikkelen op haar eigen unieke wijze.

De ouders en beroepskrachten zijn op de hoogte gesteld over de maatregelen van de wet IKK.

De pedagogisch coach/beleidsmedewerker wordt zelf ook gecoacht door een externe pedagogisch coach/beleidsmedewerker die ingehuurd zal worden.

Wij gebruiken de rekentool op <https://www.1ratio.nl/rpb/#/> om te berekenen hoeveel wettelijk minimaal verplichte uren aan pedagogisch beleidsmedewerker/coach moet worden ingezet in de kinderopvang (zie hieronder).

> Kindercentra

Voer het aantal kindercentra in:

> Beroepskrachten (in fte)

Voer het aantal beroepskrachten (in fte) in werkzaam bij de kindercentra:

Pedagogisch beleidsmedewerkers



Aantal uren inzet pedagogisch beleidsmedewerker: minimaal **165** uur per jaar

Toelichting

Deze uren bestaan uit:

- Minimaal 100 uur per jaar (50 uur x aantal kindercentra) voor de ontwikkeling en implementatie van pedagogisch beleid
- Minimaal 65 uur per jaar (10 uur x aantal fte) voor de coaching van beroepskrachten

In 2024 worden deze uren als volgt over de verschillende locaties verdeeld:

Locatie KDV: 80 uur voor pedagogische beleidsontwikkeling en 50 uur voor coaching.

Locatie BSO: 20 uur voor pedagogische beleidsontwikkeling en 15 uur voor coaching.

Bij de afwegingen over de verdeling van de uren over de verschillende locaties hebben we besloten om meer uren te besteden aan locatie KDV.

Bij de bepaling van het aantal coaching uren per locatie hebben we met name rekening gehouden met de vakvolwassenheid van de medewerkers en teams. Daar waar het aan de orde is, is ook meegewogen of er op een bepaalde locatie een specifieke individuele coaching behoefte is. Bij de verdeling van de coaching uren zorgen we er voor dat elke pedagogisch medewerker een vorm van coaching ontvangt.

Afhankelijk van de behoeftes van leidinggevenden, teams en individuen worden er diverse vormen van coaching aangeboden:

- Individuele coaching gesprekken
- Vaardighedentraining
- Teamcoaching en/of intervisie
- Video Interactie Begeleiding

12. Veiligheid & gezondheid

Beleid veiligheid & gezondheid Dolletje Fijn conformeert zich aan landelijke regels die zijn opgesteld om ziekte en ongevallen in de kinderopvang te voorkomen. Tijdens teamvergaderingen wordt het beleid V&G continue geëvalueerd (via actieplannen) en daar waar nodig bijgesteld. Tevens wordt het beleid V&G (als onderdeel van pedagogisch beleid) jaarlijks besproken met de oudercommissie.

Het volledige beleid: veiligheid en gezondheid is voor klanten te downloaden via dolletjefijn.nl. Tevens wordt gebruik gemaakt van een ongevallenregistratie. Alle ongelukken worden geregistreerd meegenomen in het veiligheidsverslag en overleg. Indien zich een ongeval voordoet wordt zo spoedig mogelijk contact met de ouders gezocht. Tevens benaderen wij direct een huisarts wanneer wij niet zeker zijn van een bepaalde situatie.

Evacuatie & calamiteit / EHBO

Jaarlijks kennen we minimaal één brand/evacuatie oefening. Diverse medewerkers worden jaarlijks BHV en KindEHBO geschoold conform de wet IKK. Alle pedagogische medewerkers beschikken overeen EHBO/BHV certificaat.

De brandmelder-installatie is aangesloten op de meldkamer van de brandweer.

Protocollen

Er zijn centrale richtlijnen en protocollen voor het handelen bij diverse zaken zoals o.a. kinderziektes, medicijngebruik, evacuatie, enz. Dit kunt u inzien op kantoor.

Kindermishandeling meldcode

Dolletje Fijn hanteert de meldcode Kindermishandeling (zie bijlage 4) uitgegeven door branchepartijen. Wij conformeren onze organisatie en medewerkers en maken direct melding (meldplicht) in geval van vermoedens bij stichting Veilig Thuis. Meer informatie over onze werkwijze in geval van vermoedens vind je in ons Veiligheid en gezondheidsbeleid en in de Meldcode Kindermishandeling.

Medicijnverklaring

Wij werken met een medicijnverklaring. Ten tijde van het invullen van het formulier geeft de ouder/verzorger aan of hij wel/niet akkoord gaat met het toedienen van de medicijnen.

13. Stagebeleid

Als kinderdagverblijf geven wij stagiaires de mogelijkheid om de geleerde theorie bij ons in de praktijk te brengen. De stagiaires van nu zijn de leidsters van de toekomst en daar willen wij graag ons steentje aan bijdragen. Wij hebben het stage beleid in ons pedagogisch beleid opgenomen, omdat wij het een belangrijke taak vinden om ze op een juiste manier te begeleiden, maar ook om voor de kinderen en ouders een wenselijke situatie te scheppen. In ons personeelsbeleid proberen wij regelmaat, rust en continuïteit te bieden, zo ook met de stagiaires.

Alvorens een stagiaire mag starten op Dolletje Fijn, zal er een Verklaring Omtrent het Gedrag aanwezig moeten zijn.

Kinderdagverblijf Dolletje Fijn is een SBB erkend leerbedrijf.

Stagebegeleider

De stagebegeleiders zijn pedagogisch medewerksters van Dolletje Fijn, die een training via SBB heeft gevolgd. Elke stagebegeleider krijgt voldoende tijd om de stagiaire op een verantwoorde manier te begeleiden. Afhankelijk van de stagiaire is er per week één uur beschikbaar voor gesprekken tussen stagiaire en begeleidster. De stagebegeleiders kunnen met vragen terugvallen op het team, de directeur en het Nova College, die een docent beschikbaar hebben gesteld voor een aantal instellingen.

Aantal beschikbare stageplaatsen

Kinderdagverblijf Dolletje Fijn werkt samen met stagiaires van de opleiding PWkinderopvang of een andere aan kinderopvang gerelateerde opleiding.

Alle stagiaires komen voor een periode van minimaal 3 maanden of langer zodat er niet te veel verschillende gezichten op de groepen te zien zijn.

Op het moment dat een groep in een onrustige periode verkeert door bijvoorbeeld wisselingen van vaste pedagogisch medewerksters door ziekte, zwangerschapsverlof of vertrek, nemen wij geen stagiaires aan. Wij vinden het voor zowel de kinderen, de pedagogisch medewerkers als de stagiaires belangrijk dat er een stabiele, gezellige sfeer heerst op de groep.

Kennismakingsgesprek

De stagiaires die bij Dolletje Fijn hun praktijk volgen, hebben allen vooraf een kennismakingsgesprek met de directie en betreffende stagebegeleider gehad. Behalve dat zij een aan kinderopvang gerelateerde opleiding dienen te volgen zal met name de houding van de stagiaire bepalen of wij een stageplaats aanbieden of niet. Affiniteit met kinderen en enthousiasme zijn daarbij een vereiste.

Verloop van de stage periode

De stagiaire heeft een vaste groep waar zij haar praktijkdagen doorbrengt. De eerste dagen gaat ze vooral observeren. Hoe gaan de pedagogisch medewerkers met de kinderen om, hoe reageren de kinderen daar op, welke rituelen zijn er door de dag heen en wat zijn de gewoontes en regeltjes van de groep. Ze kijkt mee tijdens de eet en drink momenten, bij het naar bed brengen en verschonen, buitenspelen en activiteiten. Zo krijgt ze een duidelijk beeld van het beleid van Dolletje Fijn. Op het moment dat de stagebegeleider haar daar klaar voor acht, mag ze stukje voor beetje mee gaan draaien in de groep. De stagebegeleider heeft één keer in de twee weken een gesprek met de stagiaire. Hierin bespreken ze wat de stagiaire heeft ervaren, hoe de

begeleidster het vindt gaan en de opdrachten die ze moet maken. Ze bekijken samen de vorderingen die de stagiaire maakt en spelen daarop in.

De stagiaire ontmoet de ouders. Zij mag bij de overdracht naast haar stagebegeleider staan en meekijken / luisteren. Zo krijgt ze te maken met het ritueel van afscheid nemen en leert ze om te gaan met ouders.

De stagiaire volgt daarnaast een leerprogramma van school. Zij moet, afhankelijk van de opleidingsgraad, verschillende activiteiten voorbereiden en zich verdiepen in het beleid van de instelling. We begeleiden de stagiaire in dit proces, maar leren haar vooral zelf de verantwoordelijkheid te nemen over het leerproces.

14. tot slot

Wij hopen dat u een duidelijk beeld heeft gekregen m.b.t. het pedagogisch handelen op Kinderdagverblijf Dolletje Fijn. Wij willen de kwaliteit van de opvang waarborgen en het liefst steeds weer verbeteren en verfijnen. Het is echter niet de bedoeling dat datgene wat nu op papier staat een starre methode wordt. Pedagogische inzichten veranderen en we willen kritisch blijven kijken naar onze omgang met de kinderen. Dit pedagogische beleidsplan zal dan ook van tijd tot tijd vernieuwd worden.

Bijlage 1: Klachtenregeling KDV & BSO

Ondanks dat wij onze uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat u, als ouder en klant van Dolletje Fijn, ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen. Dit is bij wet geregeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U kunt bij het indienen van een klacht kiezen voor een interne- en een externe procedure of voor beide.

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. Westreven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling aan Dolletje Fijn de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

Hier volgt eerst een lijst met begrippen:

Pedagogisch medewerker: een persoon werkzaam is bij Dolletje Fijn.

Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Dolletje Fijn.

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

- geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën etc.)
- de werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
- gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- het niet nakomen van afspraken

Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

Externe klachtencommissie: de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de directie. In ons geval de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uitgangspunten bij het indienen van de klacht

Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een advies.

Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.

Een klacht kan ingediend worden door:

De klant

Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger

Zijn/haar nabestaanden

Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd

Interne klachtenprocedure:

Wij streven naar een positieve samenwerking met ouders of klanten en hopen daarbij dat u met uw wensen, opmerkingen en klachten eerst bij ons komt. U kunt hiervoor altijd bij een van de pedagogisch medewerkers terecht. Zij zullen uw klacht aanhoren en samen met u zoeken naar een oplossing.

De pedagogisch medewerker zal uw klacht in principe altijd doorspelen naar de leidinggevende en de houder. Uw klacht kan namelijk bijdragen aan de verbetering van onze organisatie. Mocht u er met de pedagogisch medewerker niet uitkomen dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende of met de directie.

Een officiële klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken wat u als bijlage onder aan dit document vindt.

Het ingevulde formulier levert u in bij de leidinggevende of bij de directie. U ontvangt uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons. U kunt uw klacht ten allen tijden intrekken. Ook hiervan stelt u de leidinggevende of de directie schriftelijk op de hoogte.

Indien het een klacht betreft over een medewerker zal deze altijd worden geïnformeerd.

De directie zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de directie toe te zenden. De directie zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen.

De directie roept, indien zijzelf of een der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.

Indien de directie het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Bijstand

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Het verstrekken van inlichtingen

De directie kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

De directie verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht

Zowel de klager, de betrokken medewerker(s) en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

Geheimhouding Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Beslissing

De directie stelt binnen zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.

Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden

ingelicht.

Maatregelen

De directie deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Periodieke rapportage

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de directie in een klachtendossier. De directie stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks besproken in een van de oudercommissie vergaderingen.

Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 2e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

Indien de klager niet tevreden is na het doorlopen van de interne procedure wijst de directeur op demogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en

Peuterspeelzalen. Deze commissie is vanaf 01-01-2016 ingesteld en onze organisatie is daarbij aangesloten. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zal eerst geprobeerd worden om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

Ouders kunnen in bepaalde gevallen ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit kan in gevallen waar in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld in geval van intimidatie of wanneer ouders vervelendere percussies vrezen. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervan wordt voldaan.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijzen wij naar de volgende websites:

www.degeschillencommissie.nl www.klachtenloketkinderopvang.nl

Bijlage 2: Interne klachtenregeling klantenformulier

Dit is het formulier voor het indienen van een officiële klacht bij Dolletje Fijn behorende bij het Klachtenregel Dolletje Fijn.

VERTROUWELIJK

Aan: KDV en BSO Dolletje Fijn t.a.v.
Stephensonstraat 20 1972RR IJmuiden

Van (naam klager)

Adres:

Telefoonnummer:

Omschrijving van de klacht

.....
.....
.....
.....

Datum en tijdstip van de gebeurtenis (indien noodzakelijk)

.....
.....

In welke accommodatie van Dolletje Fijn?

.....
.....

Welke personen/functionarissen waren hierbij betrokken?

.....
.....

Graag een korte heldere omschrijving van de gebeurtenis.

.....
.....
.....
.....
.....

Waren er getuigen van het voorval en zo ja, wie?

.....
.....
.....
.....

Naam:

Datum:

Handtekening:

Bijlage 3: Meldcode

De aanbieder van een kinderopvangorganisatie (kinderdagopvang, peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang en gastouderopvang) is bij wet verplicht om een meldcode te hanteren voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin moet een duidelijke procedure vastgelegd zijn die aantoonbaar gevolgd wordt in het geval van een (vermoeden) van kindermishandeling en/of seksueel misbruik. Dit vermoeden kan betrekking hebben op de thuissituatie van het kind of op de opvangsituatie.

Op basis van de ontwikkelde basismeldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is een specifieke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling ontwikkeld voor de branche kinderopvang ontwikkeld door Brancheorganisatie

Kinderopvang. Deze meldcode voldoet aan landelijke regelgeving en geeft via drie routes de kinderopvangorganisatie handvatten om de meldcode binnen de eigen organisatie te implementeren. De meldcode bevat 3 routes;

- Route bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Route bij signalen van vermoeden van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega jegens een kind;
- Route bij signalen van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

De routes beschrijven stappen die gevolgd worden indien een van bovenstaande situaties zich voordoet, inclusief de taken en verantwoordelijken binnen een kinderopvangorganisatie. In deze meldcode worden in de betreffende stappenplannen bewust geen tijdspaden genoemd. Dit om schijnveiligheid te voorkomen. Elke situatie vraagt om een ander tijdspad. Van belang is dat op het moment dat een situatie zich voordoet, dat een tijdspad bepaald wordt waarbinnen de stappen plaatsvinden. Afstemming met een organisatie als het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) en het "VEILIG THUIS " organisatie (advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) is hierin wenselijk.

Convenantpartijen raden aan om de gehele meldcode, die specifiek voor de kinderopvangsector is ontwikkeld, over te nemen en te implementeren binnen de eigen kinderopvangorganisatie. Evengoed blijft het mogelijk voor organisaties om een gelijkwaardig model te hanteren, op voorwaarde dat deze alle elementen bevat zoals ook in wet- en regelgeving is vastgelegd. De aanbieder is verantwoordelijk voor implementatie van het geschreven beleid.