

Pedagogisch beleidsplan en werkplan

Dagopvang locatie
Bosweg – Venray

De KinderSofa,
25

met de gezelligheid van thuis

K I N D E R C E N T R U M
de KinderSofa



Inhoud

Inhoud	1
Introductie: de KinderSofa.....	3
1 Inleiding.....	4
1.1 Waar gaat het pedagogisch beleidsplan over	4
1.2 Wat zijn de doelstellingen van het beleidsplan.....	4
2 Visie op kinderopvang: het pedagogisch beleidsplan	5
2.1 Ruimte binnen grenzen	5
2.2 Prettige, sociale en opbouwende omgeving.....	6
2.3 Open deuren beleid	6
2.4 Professionaliteit medewerkers	7
2.5 Een uitstekende pedagogische omgeving.....	7
2.6 Gezonde kinderopvang	9
2.7 Risicovol spelen	9
2.8 Het vier-ogen-principe.....	9
3 De pedagogische medewerkers van de KinderSofa	12
3.1 Profiel van de medewerkers	12
3.2 Nauwgezet toezicht	12
3.3 Professionele ontwikkeling.....	12
3.4 Ondersteuning professionals door andere volwassenen.....	13
4 Structuur van de dagopvang in de KinderSofa	15
4.1 Opbouw dagopvang 0 jaar – 4 jaar	15
4.2 Invulling van de dagopvang	16
4.3 Boekstart.....	17
4.4 Peuteropvang Puk & Zo.....	18
4.5 Voor- en Vroegschoolse Educatie.....	19
5 Werkwijze in de praktijk: het pedagogisch werkplan	25
5.1 Spelen om te ontwikkelen.....	25
5.2 Gericht begeleiden bij ontwikkeling.....	25
5.3 Bijzondere situaties in de ontwikkeling	27
5.4 Overdracht naar de basisschool.....	29
6 Praktische zaken	30
6.1 Altijd voldoende gekwalificeerde medewerkers.....	30
6.2 Extra dagdelen/ruildagen.....	31
6.3 Samenvoegen.....	31
6.4 Kinderen brengen en halen	31
6.5 Ziekte van het kind.....	31
6.6 Open deuren in de praktijk.....	32
6.7 Terughoudend gebruik van knuffels en spenen.....	33
6.8 Verschoning.....	33
6.9 Zindelijk worden.....	33
6.10 Buiten spelen.....	33
6.11 Soms bijzondere activiteiten.....	34
6.12 Verjaardagen.....	34

6.13	Speelgoed.....	34
6.14	Ouderportaal Jaamo en social media.....	34
6.15	Bescherming persoonlijke gegevens	35
6.16	Op stap	35
6.17	Veiligheid en hygiëne.....	35
6.18	Veilig Thuis	36
7	De ouders als partner in de opvang	37
7.1	Samenwerking met ouders	37
7.2	Overleg met ouders t.b.v. het individuele kind.....	37
7.3	Overleg met ouders t.b.v. algemene zaken.....	38
7.4	Als ouders klachten hebben	38

Introductie: de KinderSofa

De KinderSofa biedt dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang. De KinderSofa staat voor betrouwbare opvangmogelijkheden voor ouders en uitgebreide speelmogelijkheden voor kinderen in een gezellige en huiselijke sfeer. Gekwalificeerde medewerkers staan garant voor hoge kwaliteit, omdat zij beseffen dat ouders hun dierbaarste bezit tijdelijk aan hun zorg en opvoedkundig vermogen toevertrouwen. Daarom streven de medewerkers van de KinderSofa naar een goed contact met de ouders, om op die manier de opvang en de begeleiding van de kinderen zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de thuissituatie.

De KinderSofa vangt kinderen op tussen 0 jaar en de leeftijd waarop ze de basisschool verlaten binnen de verschillende vormen van kinderopvang. In deze jaren ontwikkelt het kind zich van baby tot puber. Een baby bevindt zich nog in een stadium van volledige afhankelijkheid en een kind van 12 jaar is bijna zelfstandig. De KinderSofa zorgt ervoor dat haar vormen van kinderopvang zijn ingericht op basis van leeftijd en ontwikkelingsfasen van de kinderen. De manier waarop de pedagogisch medewerker omgaat met de kinderen is sterk afhankelijk van de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van het kind.

De KinderSofa, locatie Venray, is gehuisvest in een ruim pand, begane grond met etage, dat speciaal voor de kinderopvang werd gebouwd. Er is veel lichtinval en er is overal vloerverwarming, luchtventilatie en airco. Ondanks de moderne architectuur straalt het pand geborgenheid uit. Er is een aparte tuin en speelplaats voor de kinderen van de dagopvang, waar ze veilig kunnen spelen en veel kunnen ontdekken. Het pand grenst aan het Sint Anna bos.

De dagopvang biedt opvang van 07.00 uur tot 19.00 uur aan kinderen van 0 tot 4 jaar waarvan de ouders werken. De dagopvang vindt plaats op de begane grond. Er zijn 2 groepen van maximaal 11 kinderen van 0 tot 2 jaar en 2 groepen van maximaal 12 kinderen van 2 tot 4 jaar. Verder is er een VVE peuteropvang groep Puk & Zo voor de kinderen van 2 jaar en 9 maanden tot 4 jaar. Deze opvang wordt aangeboden tijdens de 40 schoolweken in de groepsruimte op de eerste etage van de BSO.

De buitenschoolse opvang (BSO) vindt plaats op de eerste etage, waar een grote en een kleine ruimte is. Ook is er een BSO ruimte voor de oudste BSO kinderen op de begane grond met een keuken voor mogelijkheden tot kook workshops. De BSO heeft een aparte buitenspeelgelegenheid, met een eigen tuin, een speelweide en een kinderwerkplaats. De oudste kinderen (3+) uit de dagopvang maken ook gebruik van de BSO ruimte op de eerste etage en de BSO-tuin, met name tijdens schooltijden als de BSO-kinderen er niet zijn.

In verband met de groei van de BSO is er per november 2022 een nieuwe BSO locatie geopend. De Boshut 2.0 (7-12 jaar) is gevestigd bij tennisvereniging TC-Rodhe en is gesitueerd in diens sportkantine. De Boshut 2.0 bevindt zich op 100 meter afstand van de naastgelegen hoofdlocatie van de KinderSofa aan de Bosweg. We maken veel gebruik van de mogelijkheden om buiten te spelen. Voor meer informatie over Boshut 2.0 zie beleids- en werkplan Boshut 2.0.

Dit beleids- en werkplan gaat over de dagopvang.

1 Inleiding

1.1 *Waar gaat het pedagogisch beleidsplan over*

In dit pedagogisch beleidsplan wordt de visie ten aanzien van het omgaan met kinderen in de opvang- en speelvoorzieningen van de KinderSofa beschreven. De visie is van belang voor de kinderen, de ouders, de medewerkers en de toezichthouders en beschrijft het opvoedings- en handelingskader. Voorts wordt de concretisering van het pedagogisch beleid in de vorm van een werkplan beschreven, zodat een duidelijke en eenduidige werkpraktijk geborgd is.

1.2 *Wat zijn de doelstellingen van het beleidsplan*

Het belangrijkste doel van het beleidsplan is dat er duidelijke en verantwoorde kaders zijn op gebied van de opvoeding en de verzorging van de kinderen. Door daar consequent naar te handelen krijgen de kinderen steeds te maken met dezelfde en dus herkenbare regels. Op die manier wordt een veilig klimaat gecreëerd waarbinnen zij zich optimaal kunnen ontwikkelen en ruimte hebben om zichzelf te zijn.

Voor ouders is het belangrijkste doel van het beleidsplan dat zij inzicht hebben in de pedagogische uitgangspunten van waaruit de KinderSofa haar zorg- en opvoedingstaken invulling geeft. Het is belangrijk voor ouders dat zij weten voor welke opvoedkundige waarden en normen de KinderSofa staat, zodat zij op grond daarvan de keuze kunnen maken hun kind al dan niet aan de zorgen van de KinderSofa toe te vertrouwen. Als de waarden en normen van de thuissituatie en die van de KinderSofa overeenkomen, biedt dat natuurlijk de meeste continuïteit in de opvoeding van het kind.

Het pedagogisch beleidsplan is voor medewerkers van belang, omdat het de basis legt voor een verantwoorde en uniforme werkwijze. In het pedagogisch werkplan, dat uit het beleidsplan voort vloeit, staat het pedagogisch handelen in meer concrete termen beschreven. Het pedagogisch werkplan fungeert als een praktische leidraad voor het dagelijks handelen van de medewerkers.

2 Visie op kinderopvang: het pedagogisch beleidsplan

In de pedagogische visie van de KinderSofa is de wijze waarop de KinderSofa met kinderen omgaat en de werkwijze die daarbij hoort beschreven. In deze visie klinken de woorden van Riksen Walraven door, die vier basisdoelen benoemt. De KinderSofa wil de kinderen een gevoel van emotionele veiligheid bieden, gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties en van sociale competenties en gelegenheid geven tot het zich eigen maken van normen en waarden zoals die binnen onze samenleving gelden.

1. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid

Jonge kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen. Als een kind zich onveilig voelt staat het niet open om te spelen en te leren. Het gevoel van veiligheid in de kinderopvang wordt bepaald door de groepsleiding, de ruimte/omgeving en het contact met andere kinderen.

2. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

Het is belangrijk dat een kind zich goed ontwikkelt op motorisch, cognitief emotioneel en sociaal vlak. Hiermee vergroot je o.a. de zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit van het kind.

3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties

Met sociale competenties wordt bedoeld dat het kind leert om goed te kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen. Door het leren van sociale competenties geef je aan kinderen de kans om zich te ontwikkelen tot personen die goed kunnen functioneren in de samenleving.

4. Kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden eigen te maken:

De kinderen leren wat wel en niet mag. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels: je mag een ander geen pijn doen, samen delen, om de beurt, et cetera. Spelenderwijs en in de dagelijkse omgang met de kinderen probeer je ze dit bij te brengen. Dit basisdoel is de kern van de opvoeding. Je laat kinderen kennismaken met grenzen, normen en waarden maar ook met omgangsvormen in onze samenleving.

Deze door Riksen Walraven geformuleerde doelen, zijn in dit hoofdstuk over het pedagogisch beleid vertaald naar praktische en concrete toepassingen en afspraken waarop de KinderSofa stuurde.

2.1 Ruimte binnen grenzen

Om zich te kunnen ontwikkelen heeft een kind enerzijds veiligheid, geborgenheid en begrenzing nodig en anderzijds ruimte, uitdaging en stimulansen. De KinderSofa draagt eraan bij dat kinderen zich kunnen ontwikkelen tot zelfstandige personen die hun eigen keuzes kunnen maken. Daarom is het belangrijk dat de kinderen het naar hun zin hebben, ruimte hebben om zichzelf te ontplooien en plezier kunnen maken met elkaar. De KinderSofa biedt de kinderen naast een verzorgde opvang ook een uitdagende omgeving met op hun leeftijd afgestemde speelmaterialen die hun nieuwsgierigheid en creativiteit prikkelen. Zo worden ze gestimuleerd tot zelfstandigheid en ontwikkeling van persoonlijke en sociale kwaliteiten. Daarbij houdt de KinderSofa intensief contact met de ouders van de kinderen.

2.2 Prettige, sociale en opbouwende omgeving

De KinderSofa streeft er naar een kindercentrum te zijn dat heel stimulerend is. Dat wil zeggen dat er ruimte moet zijn voor elk uniek kind in aansluiting op het eigen karakter en het eigen ontwikkeltempo. De KinderSofa wil een plaats zijn waar kinderen elkaar ontmoeten, leren kennen en met elkaar spelen, samen eten en slapen. Spelenderwijs worden kinderen gestimuleerd de wereld en dus de andere kinderen te ontdekken. Daar hoort bij dat kinderen leren van elkaar en met elkaar. Ze leren om rekening te houden met andere kinderen en ze leren respect voor zichzelf en voor anderen te ontwikkelen. De KinderSofa stimuleert het opbouwen van zelfvertrouwen van de kinderen, het samen delen en het vinden van een eigen plekje binnen de groep. De belangrijke manieren van ondersteuning voor de ontwikkeling van de kinderen zijn hierna op een rij gezet.

- *Emotionele ondersteuning*

Dat betekent dat de medewerkers de kinderen laten merken dat ze betrokken zijn bij wat zij beleven, voelen en ervaren. De medewerkers bieden emotionele ondersteuning door te troosten, oogcontact te maken, toe te lachen, belangstelling te tonen, uit te lokken, aan te moedigen en te prijzen. Dat voorbeeldgedrag kan tevens de kinderen leren elkaar emotioneel te ondersteunen.

- *Respect tonen voor ieders autonomie*

Dat betekent dat er, zodra de ontwikkeling het toelaat, ruimte is voor de eigen initiatieven, ideeën en wensen van de kinderen. De medewerkers zullen hier in principe positief mee omgaan. Daarnaast bieden de medewerkers de kinderen zoveel mogelijk gelegenheid om zelf op onderzoek uit te gaan. De algemene houding van de medewerkers naar de kinderen is: het kind respecteren zoals het is, voor wat het onderneemt en in de keuzes die het maakt.

- *Structuur bieden en grenzen stellen*

Dat neemt niet weg dat de ruimte die de kinderen krijgen ook begrensd wordt. Dat geeft houvast en vooral duidelijkheid. Ruimte geven om zelf dingen te doen betekent immers niet dat kinderen alles mogen. Gangbare waarden en normen worden nageleefd. Aanvullende regels worden zodra dat mogelijk is aan de kinderen uitgelegd. Het doel van die regels is uiteindelijk dat zij elkaar voldoende ruimte geven en de ruimte van de andere kinderen niet beperken.

- *Informatie en uitleg geven*

Een kind heeft informatie en uitleg nodig om de wereld te leren begrijpen. Dat betekent dat medewerkers serieus en betrouwbaar op vragen in gaan en de taal gebruiken die past bij het niveau en de belevingswereld van de kinderen.

2.3 Open deuren beleid

De KinderSofa is voorstander van een zogenaamd opendeuren beleid. Dat wil zeggen dat de kinderen van de ene groep op bepaalde momenten de gelegenheid krijgen met kinderen van een andere groep te spelen of aan een activiteit van een andere groep deel te nemen. Daarmee wordt een bredere leefwereld voor de kinderen gecreëerd. De visie die daaraan ten grondslag ligt is dat zodra kinderen daaraan behoefte en daartoe de mogelijkheid hebben, zij méér initiatieven willen nemen. Op deze manier kan de KinderSofa, gedoseerd en gepland, aansluiten bij deze veranderende behoeften en de toenemende mogelijkheden van de kinderen.

2.4 Professionaliteit medewerkers

De KinderSofa gaat ervan uit dat het bieden van warmte, genegenheid, veiligheid en structuur een belangrijke rol speelt in de opvoeding en verzorging van kinderen. Dat kan in een gezonde relatie tussen de medewerkers en de kinderen. Binnen een veilige situatie en een gezonde relatie kan goed worden ingespeeld op de specifieke behoefte van een kind en kunnen eventuele bijzonderheden of achterstanden vroegtijdig gesignaleerd worden. Ook is een goede relatie tussen de medewerkers en de ouders hierbij van essentieel belang. De KinderSofa staat voor duidelijke, directe en informele communicatie met de ouders.

Alle medewerkers van de KinderSofa zijn minimaal PW3-gekwalificeerd; ze zijn deskundig en betrokken. Dat zijn voorwaarden om hun verantwoordelijke taken naar de kinderen én naar de ouders toe te vervullen. De in de introductie van dit hoofdstuk beschreven vier doelen...

- 1 het bieden van voldoende emotionele veiligheid;
- 2 het bieden van voldoende mogelijkheden om persoonlijke competenties te ontwikkelen;
- 3 het bieden van voldoende mogelijkheden om sociale competenties te ontwikkelen;
- 4 het bieden van de gelegenheid om zich normen en waarden eigen te kunnen maken
zijn daarom verweven in de professionele werkwijze van de dagopvang binnen de KinderSofa.

2.5 Een uitstekende pedagogische omgeving

Om het welzijn en de ontwikkeling van het kind te stimuleren is het belangrijk dat het kind zich veilig, prettig, gezien en gehoord voelt. Daarom wordt gestuurd op de navolgende aspecten:

o Veiligheid

Voor wat betreft de psychische veiligheid zoeken de medewerkers actief aansluiting bij de belevingswereld van de kinderen, waardoor de kinderen zich op hun gemak voelen. Daarom zijn er altijd zoveel mogelijk vaste medewerkers op de groep en wordt ziekte en vakantie van medewerkers door de (groeps-) collega's opgevangen. Ook de aanwezigheid van bekende kinderen in de groep geeft een gevoel van veiligheid. Daarmee wordt in de samenstelling van de groepen rekening gehouden. Tenslotte is er een vaste dagstructuur, zijn er terugkerende rituelen en reageren alle medewerkers in dezelfde situatie op zoveel mogelijk dezelfde wijze. Voor wat betreft de fysieke veiligheid zijn de groepsruimten daarop aangepast en beschikken bijna alle medewerkers over het diploma Bedrijfshulpverlening en het diploma kinder-EHBO. Nieuwe medewerkers worden hier zo snel mogelijk op geschoold. Uiteraard wordt er veel waarde gehecht aan het beleidsplan veiligheid en gezondheid.

o Aandacht en respect voor de kinderen

De relatie tussen kind en medewerker is essentieel. Met name de open houding en het respect waarmee medewerkers kinderen tegemoet treden en de aandacht voor wat kinderen emotioneel en (non)verbaal te vertellen hebben, vormt de basis voor die relatie. Hierdoor kan een kind zich hechten en voelt het de vertrouwde en de veiligheid om zich te ontplooiën.

o Goed zorgen voor de kinderen

Naast het opbouwen van een goede relatie met de kinderen, staat ook 'goed zorgen' hoog in het vaandel bij de KinderSofa. Daarvoor moet er alle tijd en rust zijn. Verder vormen een duidelijke structuur op het gebied van de opvoedkundige benadering, de dagindeling, de groepsruimten en de 'vaste' pedagogisch medewerkers de basis voor goede zorg. Structuur is echter een middel en geen doel. Daarom wordt er flexibel met die structuur omgegaan ten dienste van de kinderen. Zo kan bijvoorbeeld het 'samen koekje of fruit eten' of het 'samen opruimen' wat later plaatsvinden als de kinderen gezellig met elkaar aan het spelen zijn.

- *Omgang met andere kinderen*

Om de basis te leggen voor het aangaan van relaties met anderen, is het van belang dat kinderen sociale competenties ontwikkelen en tegelijkertijd hun eigen identiteit. Daarom wordt bevorderd dat kinderen communiceren met elkaar. Bijvoorbeeld: “Vraag maar aan... wat die er van vindt” of “Overleg maar met... of ze mee buiten willen gaan spelen en iets bouwen”. Doordat kinderen zoveel mogelijk in vaste groepen verblijven, krijgen ze te maken met sociale aspecten als: samen spelen, samen delen, luisteren naar elkaar, wachten op elkaar, aandacht voor elkaar, gevoelens zien van elkaar, elkaar helpen, enzovoorts. Ze leren elkaar en zichzelf kennen. Uiteraard als ze daarvoor de leeftijd hebben. In het dagprogramma zijn daarom veel activiteiten opgenomen die de sociale ontwikkelingen, maar daarnaast ook de ontwikkeling van fysieke en cognitieve vaardigheden bevorderen. Dat gebeurt vooral in de vorm van spel. Er is een evenwichtig aanbod van activiteiten, zodat alle vaardigheden gelijkelijk aan bod komen. Het aanwezige spel-, oefen- en leer materiaal, zowel in de binnenruimten als in de buitenruimten, stimuleert de verschillende ontwikkelingsaspecten. Alle medewerkers spelen actief in op de ontwikkelingsfase van de kinderen en bieden activiteiten aan die daarbij aansluiten.

- *Waarden en normen*

Binnen het eigen gezin, maar ook binnen de opvangvoorziening maken kinderen kennis met waarden en normen die bepalend zijn voor de manier van omgaan met elkaar. De belangrijkste waarden die de KinderSofa aan kinderen wil meegeven zijn: ‘respect hebben voor elkaar’ en ‘aardig zijn voor elkaar’. Er wordt met veel rituelen gewerkt waarin de waarden en de normen tot uitdrukking komen, zoals elkaar ‘smakelijk eten’ toezingen of de handjes wassen als ze naar de wc zijn geweest. Dit wordt de kinderen spelenderwijs aangeleerd. De voorbeeldrol van de medewerkers is daarbij erg belangrijk. Zij tonen steeds eenduidig voorbeeldgedrag volgens de heersende waarden en normen. Zij doen zoveel mogelijk met de kinderen mee. Door hun reacties ervaren kinderen de grenzen van ‘wat hoort en niet hoort’, van ‘goed en slecht’ en van ‘mogen en moeten’. Vanzelfsprekend is de benadering gedifferentieerd naar de leeftijd van de kinderen en hun ontwikkelingsniveau. Ook is er nadrukkelijke aandacht voor de algemeen geldende fatsoensnormen, zoals geen spullen van elkaar afpakken, niets expres kapotmaken, elkaar geen pijn doen, op je beurt wachten, netjes eten, enzovoorts. Kinderen die zich niet gedragen volgens de normen en waarden worden met zachte hand gecorrigeerd. Als de waarden en normen merkbaar verschillen van die de thuissituatie van het kind, dan wordt met de ouders overlegd hoe hier mee om te gaan.

- *Complimenteren en corrigeren*

De visie van de KinderSofa is dat een kind goedaardig is en dat ook wil zijn. Is het gedrag van een kind daarmee in lijn, dan wordt dat door de medewerkers bevestigd en het kind krijgt complimentjes. Is het gedrag daar niet mee in lijn – soms lukt dat even niet – dan wordt het kind daar ‘met beleid’ op aangesproken, oftewel het kind wordt tactvol gecorrigeerd.

De KinderSofa gaat ervan uit dat een positieve benadering positief gedrag in de hand werkt.

Complimenteren is dan ook een heel wezenlijk aspect in de omgang met de kinderen. Kinderen horen respons te krijgen als ze iets fout doen, maar meer nog als ze iets goed doen. Door een positieve benadering wordt gericht bijgedragen aan het opbouwen van zelfvertrouwen en kinderen zijn daar nog gevoeliger voor dan volwassenen. Maar kinderen tasten ook regelmatig hun grenzen af en dat is ook van groot belang voor hun totale ontwikkeling. Ze exploreren de ruimte die ze hebben.

Soms kan dat leiden tot gedrag dat storend of misschien zelfs gevaarlijk is voor henzelf of voor anderen. Wanneer kinderen doorgaan met het ongewenste gedrag, worden ze gecorrigeerd op een manier die past bij de leeftijd van een kind.

2.6 Gezonde kinderopvang

De gezondheid van jonge kinderen al op jonge leeftijd bevorderen heeft grote voordelen. Jong geleerd is immers oud gedaan. (On)gezonde gewoontes en gebruiken worden voor een groot deel bepaald door opvoeding en ervaringen in de kindertijd. Als kinderen gezond opgroeien hebben ze meer kans op een goede gezondheid later in hun leven. De KinderSofa ziet het als haar verantwoordelijkheid daaraan bij te dragen. Binnen de Kindersofa wordt de gezondheid en gezonde leefstijl van de kinderen dan ook actief gestimuleerd. In de praktijk betekent dit met name extra bewegen en gezond eten en drinken. Bewegen gebeurt niet alleen buiten, maar ook binnen. Onder begeleiding van beweegcoaches worden op alle groepen dagelijks uiteenlopende beweegactiviteiten aangeboden. Deze sluiten aan bij de leeftijd van de kinderen en bij thema's die hun aandacht hebben. Daarnaast wordt veel zorg besteed aan gezonde voeding. Fruit en groente staan altijd en ruimschoots op het menu en kinderen wordt geleerd dat water een prima dorstlesser is. Het voedingsbeleid van de KinderSofa is gedefinieerd en vastgelegd. Daarin is tevens het (gezond) traktatiebeleid opgenomen.

2.7 Risicovol spelen

Wat is risicovol spelen? Risicovol spelen houdt in dat kinderen aan de slag gaan met spannende, uitdagende en avontuurlijke activiteiten. Daarbij bestaat een risico op een (kleine) verwonding. Het is belangrijk dat kinderen hun grenzen testen en verleggen door middel van het uittesten van nieuwe activiteiten om zo hun angsten te overwinnen. Doordat dit allemaal buiten hun comfortzone is kan het dus fout gaan, maar ook goed. Hierdoor levert het zeer waardevolle, positieve ervaringen op. En dat is belangrijker voor het kind dan de kans op een verwonding. Tijdens risicovol spelen gaan de kinderen aan de gang met bijvoorbeeld hoogtes, impact, gevaarlijke voorwerpen (spijkers, takken, etc.) en snelheid.

Ook bij de KinderSofa vinden we het belangrijk om deze manier van spelen zowel binnen de dagopvang als binnen de BSO te implementeren. Maar om risicovol spelen binnen ons beleid te laten passen moet er eerst kennis en vaardigheden door het team worden opgedaan. Aan de hand van terugkerende thema-avonden met het gehele team, het opdoen van ervaringen, het bespreken van casussen en behulp van de "Risicoach Kennisboom" (www.derisicoach.nl) proberen we als team één geheel te vormen en een beleid waar we met z'n allen achter staan. Doordat het een onderwerp is vol 'voors en tegens', is de KinderSofa hierover nog in ontwikkeling.

2.8 Het vier-ogen-principe

De dagopvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogische medewerker, pedagogische medewerker in opleiding, stagiaire, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Kindercentrum de KinderSofa vindt het belangrijk dat kinderen in een veilige en vertrouwde omgeving worden opgevangen en dat iedereen zich gedraagt zoals is vastgelegd in het pedagogisch beleidsplan.

Het vier-ogen-principe wordt op verschillende manieren in praktijk gebracht en draagt bij aan de 'sociale controle'.

- Het grootste gedeelte van de dag zijn er twee of meer pedagogische medewerkers op de groepen, zodat er gedurende de hele dag sociale controle is op de pedagogische medewerkers en de kinderen.

- Van 7.00 tot 8.30 uur en van 17.00 tot 19.00 uur, kan het zijn dat er maar twee pedagogische medewerkers op de locatie aanwezig zijn. Echter, in dit tijdsbestek komen op wisselende tijden ouders hun kind(eren) brengen en halen.
- Daarnaast zijn er gedurende de dag en tijdens de middagpauze vaak (volwassen) stagiaires of groepshulp(en) aanwezig. Zij zijn boventallig en worden dus aanvullend ingezet ter ondersteuning en om te fungeren als extra ogen. In de vakantieperiode is die aanvulling soms minder, maar houden de medewerkers hun lunchpauzes binnenshuis.
- Als het kind aantal het toelaat dat één pedagogische medewerker voldoende is op de groep, dan wordt ook zoveel als mogelijk het vier-ogen-principe gewaarborgd. De groepen zijn verbonden aan elkaar met een tussendeur waardoor collega's via het raam zicht hebben op elkaar. Tevens is er een grote raampartij aan de kant van de hal, waardoor men ook sociale controle uit kan voeren.
- De pedagogische medewerkers lopen gedurende de dag regelmatig andere groepsruimtes onverwachts binnen, om praktische zaken af te stemmen met collega's. Vanuit hun verantwoordelijkheid en superviserende rol, komen beide directieleden op onverwachte momenten groepsruimten binnen en toetsen het pedagogisch handelen.
- Het komt voor dat ouders afspreken hun kinderen pas na 18.00 uur op te halen. Het gaat om enkele kinderen – ook vanuit de BSO – meestal uit hetzelfde gezin. Die kinderen krijgen tussen 18.00 en 19.00 een warme maaltijd. Samenvoeging waarborgt het vier-ogen-principe bij de lage bezetting op dit tijdstip en bovendien is het gezellig voor de kinderen.

- o *Professioneel werkklimaat*

Er wordt door de directie gestuurd op een professioneel werkklimaat. Dat betekent dat iedereen de noodzaak erkent van het aanspreken van elkaar op gedrag. Dit is binnen de KinderSofa een zeer belangrijke competentie en de basis voor een professionele werkhouding. Door het 'elkaar aanspreken' actief in de praktijk te brengen, wordt de drempel steeds lager om met elkaar gedragingen die af (lijken te) wijken van de visie, van het pedagogisch beleid of van de praktische werkafspraken te bespreken.

- o *Fysieke inrichting*

Bouwkundig en qua inrichting is er gezorgd voor transparantie en overzichtelijkheid. De groepsruimten en slaapkamers grenzen aan elkaar. Er zijn veel ramen en deuren met glas tussen de groepsruimtes, verschoonruimtes en slaapkamers. Men kijkt en loopt daardoor gemakkelijk bij elkaar binnen.

- o *Open deuren*

De KinderSofa hanteert – zoals al genoemd – uit pedagogisch oogpunt een bewust 'open deuren beleid'. De deuren tussen de groepen staan geregeld open en op die momenten kunnen kinderen op een andere groep meedoen aan een activiteit. Er is daarbij veel contact tussen de pedagogische medewerkers van de verschillende groepen.

- o *Naar buiten*

Er wordt regelmatig gewandeld in de directe omgeving, naar het bos of het speeltuintje toe. Meestal gaan er twee pedagogische medewerkers mee en soms één pedagogische medewerker en een stagiaire of groepshulp als begeleiding mee. Incidenteel komt het voor dat dit qua bezetting niet mogelijk is. Als het op dat moment toch belangrijk geacht wordt om even buiten te wandelen, dan gaat één beroepskracht met enkele kinderen naar buiten, waarbij altijd de kind-leidster-ratio gewaarborgd blijft. De pedagogisch medewerker zal dan een rondje wandelen in de naastgelegen woonwijk en in die zin is ook de omgeving

onderdeel van de sociale controle. Er zijn ook buiten activiteiten die iets verder weg zijn. Bij deze uitstapjes is minimaal het aantal pedagogische medewerkers volgens kind-leidster-ratio aanwezig. Ook wordt ouders gevraagd om mee te gaan. De ouders zijn van deze uitjes op de hoogte en geven hiervoor schriftelijke toestemming en tekenen hiervoor een akkoordverklaring genaamd 'Op Stap'. In ons protocol 'Veilig vervoer en op stap' is vastgelegd hoe de kinderen vervoerd kunnen worden en welke regels wij daarbij hanteren.

Bovenstaande afspraken worden 1 x per jaar geëvalueerd en besproken in het teamoverleg. De oudercommissie is op de hoogte van de invulling van het vier-ogen-principe.

3 De pedagogische medewerkers van de KinderSofa

De pedagogische medewerkers vervullen een centrale rol binnen de KinderSofa. Zij hebben de hele dag intensief contact met de kinderen. Ze zorgen fysiek en emotioneel voor hen, observeren, stimuleren en corrigeren hen én houden nauwgezet toezicht. Daarnaast vervullen zij een belangrijke rol naar ouders toe, die vooral bestaat uit uitwisselen van ervaringen, afstemmen van de benaderingswijze, informeren en vertrouwen geven.

3.1 Profiel van de medewerkers

Om hun pedagogische rol goed te kunnen vervullen stelt de KinderSofa strenge eisen aan haar medewerkers qua kennis, houding en vaardigheden.

Van medewerkers van de KinderSofa wordt verwacht dat:

- o zij actief kunnen luisteren, opmerkzaam zijn en rustig en positief kunnen reageren op zowel verbale als non-verbale uitingen;
- o zij in staat zijn om een goede band op te bouwen met de kinderen;
- o zij ruimte én begrenzing kunnen bieden waarbinnen elk kind zich kan ontwikkelen, rekening houdend met de leeftijd en het karakter van het kind;
- o zij actief en inventief zijn in het aanbieden van verschillende activiteiten en zelf graag meespelen met de kinderen;
- o zij alle fysieke en emotionele verzorging kunnen bieden die de kinderen nodig hebben;
- o zij in staat zijn een goed sfeer te creëren in de groep en de onderlinge band tussen de kinderen weten te versterken;
- o zij consequent zijn en duidelijke structuur in de dag aanbrengen door het aanbieden van verschillende individuele en groepsgewijze activiteiten op vaste momenten en op een vaste manier (spelen, eten, zingen);
- o zij qua waarden en normen een voorbeeldfunctie voor de kinderen vervullen.

3.2 Nauwgezet toezicht

De medewerkers houden gedurende de hele dag nauwgezet toezicht en overzicht op de kinderen, zowel binnenshuis als in de buitenomgeving. Er zijn in principe meerdere medewerkers aanwezig, hoewel het incidenteel – als er maar heel weinig kinderen aanwezig zijn – kan voorkomen dat er maar één medewerker aanwezig is op de groep. Voor die momenten is er een achterwacht geregeld die ook aanwezig is in het pand. Dat is met name geregeld met de eigen medewerkers van de twee locaties van de KinderSofa.

3.3 Professionele ontwikkeling

Alle pedagogisch medewerkers zijn gekwalificeerd voor de functie (minimaal PW 3 diploma) en worden gehonoreerd naar functieniveau en ervaring (cao-kinderopvang). De medewerkers hebben een specifieke scholing gevolgd gericht op de opvang van baby's of gaan deze volgen. Het gaat hierbij zowel om kennis van de ontwikkeling die baby's doormaken, als om vaardigheden voor de opvang van baby's. Pedagogisch medewerkers hebben een centrale rol in het verhogen van de kwaliteit van babyopvang. In de scholing die onze medewerkers gevolgd hebben gaat het over wat zij kunnen doen om deze kwaliteit te verhogen.

Interactie met de baby, organisatie, inrichting van de ruimte en het dagprogramma zijn aspecten die aandacht vragen. Uitgangspunt is dat kinderen zelf een actieve rol hebben in hun ontwikkeling.

Het functioneren wordt besproken in een persoonlijk gesprekje, onze aanspreekcultuur is laagdrempelig en onze pedagogisch coach en leidinggevende nemen de tijd om het functioneren bespreekbaar te maken. Een uitgebreid functioneringsgesprek kan worden aangevraagd door een pedagogisch medewerker. Daarin worden zo nodig afspraken gemaakt om het functioneren te verbeteren en daartoe worden eventueel extra begeleidingsgesprekken gevoerd. Uiteraard vinden ook functioneringsgesprekken plaats als de directie daar aanleiding toe ziet.

De professionele ontwikkeling van het team als geheel wordt op verschillende manieren gestuurd en gefaciliteerd. Maandelijks wordt met het volledige team de gang van zaken besproken, waarbij suggesties aan de orde komen om de kwaliteit van de KinderSofa te verbeteren. Ook worden in deze bijeenkomsten relevante en actuele thema's verder uitgediept en bijbehorende praktijksituaties besproken.

Tevens hebben medewerkers mogelijkheden om cursussen, workshops, trainingen en (bij)scholing te volgen, in lijn met hun persoonlijk ontwikkelplan. Dat alles vindt plaats binnen het kader van het opleidingsplan van de KinderSofa. Dat kader behelst de visie van de KinderSofa op haar pedagogische rol, maar behelst ook de eisen die voortkomen uit de wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang over extra eisen omtrent scholing van pedagogisch medewerkers. Het opleidingsplan is uiteraard van toepassing op de eigen medewerkers, maar wordt ook informatief gebruikt ten behoeve van werving van nieuwe medewerkers.

Om de werkdruk in de kinderopvang te verlagen zijn er afspraken in de CAO gemaakt over niet groepsgebonden uren. Dat zijn uren voor de pedagogische medewerkers om niet groepsgebonden werkzaamheden uit te voeren die binnen de functie van pedagogisch medewerker passen, zoals bijvoorbeeld bepaalde pedagogische thema's uitwerken en observaties verwerken. Deze uren tellen niet mee voor de BKR regeling en worden verdeeld over het team. Men kan deze uren inzetten als er iemand boventallig staat op de groep. Deze uren worden geregistreerd als taakuren in de personeelsplanning.

3.4 Ondersteuning professionals door andere volwassenen.

- *Pedagogisch coach*

Binnen de KinderSofa wordt door inzet van een pedagogisch coach de kwaliteit van de pedagogisch medewerkers bevorderd. De KinderSofa heeft twee pedagogische coaches die hiervoor zorgen door zogenaamde 'coaching on the job'. Door samen te observeren en te reflecteren op de dagelijkse praktijk, bijvoorbeeld bij de interactie met kinderen, krijgt elke medewerker de kans om zich individueel verder te ontwikkelen en komt daarmee de kwaliteit van de KinderSofa als geheel op een hoger plan. Daarnaast richt de pedagogisch coach zich op de verdere ontwikkeling van het pedagogisch beleid. Dat strekt verder dan het bijstellen van het pedagogisch beleidsplan. Ook het toetsen van de praktische uitvoering door de pedagogisch medewerkers maakt daar een belangrijk deel van uit.

- *Groepshulpen*

Ter ondersteuning van de professionele beroepskrachten kan er in de dagopvang van de KinderSofa gebruik gemaakt worden van zogenaamde 'groepshulpen'. De groepshulpen zijn enkele dagdelen per week aanwezig en zijn altijd boventallig. Ze voeren hun werkzaamheden uit ter ondersteuning en onder het toezien van de professional(s). Zo speelt de groepshulp vaak met de kinderen mee en begeleidt waar nodig het spel, helpt kinderen te verzorgen en verricht lichte huishoudelijke werkzaamheden, zoals tafeldekken en afruimen of bedjes opmaken.

- *Stagiaires*

Ook zijn er stagiaires die de professionele beroepskrachten ondersteunen, elk gedurende enkele dagdelen per week, maar het hoofddoel is natuurlijk dat zij de mogelijkheid hebben om het beroep leren. De stagiaires hebben een vaste praktijkbegeleider en een werkbegeleider die de opdrachten beoordelen en de stagiaire ondersteunen bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Er is nooit meer dan één stagiaire per groep per dag aanwezig, zodat het rustig is voor de kinderen.

Stagiaires spelen met kinderen, begeleiden hun spel, ondersteunen bij de verzorging van de kinderen en bij de dagelijkse huishoudelijke taken, zoals eten verzorgen, flesjes opwarmen, tafeldekken of drinken inschenken. Daarnaast worden stagiaires betrokken bij de dagelijkse gesprekjes met ouders en soms bij andersoortige gesprekken. Dat laatste is mede afhankelijk van de doelstelling van de stage (in het 1^{ste} schooljaar is dat anders dan in het 3^{de}) en de specifieke stage-opdracht.

De stagiaires voeren hun werkzaamheden uit onder het toezicht van de professional(s).

- *BBL opleiding*

De KinderSofa heeft ook werk-leerovereenkomsten met pedagogisch medewerkers in opleiding (BBL-ers). Deze medewerkers gaan één dag in de week naar school en zijn gedurende hun opleiding tussen de 0 en 100% inzetbaar. De mate van inzetbaarheid wordt bepaald op basis van informatie van de opleidings- en praktijkbegeleider.

De BBL-er(s) mogen in principe 100% inzetbaar zijn als de vakbekwaamheid voldoende is aangetoond maar mogen nog niet zonder een gediplomeerde pedagogische medewerker op de groep staan. Volgt de BBL leerling de verkorte opleiding en is het doel het diploma te behalen binnen 1-1/2 jaar, dan is de inzetbaarheid naar ratio.

- *Praktische ondersteuning*

Tenslotte worden de professionals indirect ondersteund door enkele volwassenen die in de avonden en in het weekend de locaties grondig schoonmaken en de tuin en de speeltoestellen onderhouden.

- *Personenregister Kinderopvang*

Alle medewerkers van de KinderSofa, alsmede de (externe) professionals die hen ondersteunen, staan vanaf maart 2018 ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang en zijn gekoppeld aan de KinderSofa. Het personenregister maakt permanente screening mogelijk op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn in relatie tot het werken met kinderen.

4 Structuur van de dagopvang in de KinderSofa

De KinderSofa biedt zoals genoemd drie vormen van kinderopvang. Hierna wordt ingegaan op de structuur van de dagopvang.

4.1 Opbouw dagopvang 0 jaar – 4 jaar

De dagopvang bestaat uit 5 horizontale groepen. *Het Vogelhuis en Vlinderhuis*: 2 groepen voor kinderen van 0-2 jaar die bestaan uit maximaal 11 kinderen. *Het Bijenhuis en Bloemenhuis*: 2 groepen voor kinderen van 2-4 jaar die bestaan uit maximaal 12 kinderen. En de peutergroep Puk & Zo met maximaal 16 kinderen. Kinderen worden geplaatst in één stamgroep behalve als kinderen van de dagopvang extra naar de peutergroep Puk & Zo komen, dan zitten zij in twee stamgroepen.

Door met relatief kleine groepen in een aparte ruimte te werken is er wat meer rust in de groepen. De ruimtes tussen de leeftijdsgroepen kunnen makkelijk open staan, zodat kinderen op bepaalde tijden met elkaar kunnen spelen, aan een activiteit mee kunnen doen of uit een uitgebreider aanbod van speelgoed kunnen kiezen. Zo kunnen ze in de ene groep bezig zijn met een knutselwerkje terwijl ze in de andere groep heerlijk aan het bouwen zijn. De ruimtes van deze groepen zijn uiteraard speciaal voor kinderen in de specifieke leeftijd ingericht. De ruimtes zien er vrolijk, behaaglijk en aantrekkelijk uit en zijn veilig en schoon.

o Wennen

Kinderen die nieuw zijn op de dagopvang krijgen altijd één wenochtend. De ouders worden desgewenst in de gelegenheid gesteld een uurtje mee te spelen – uiteraard als kinderen die leeftijd hebben – om op die manier het gewenningsproces te ondersteunen. Als kinderen van groep veranderen kijken we naar de behoeften. Gemiddeld wordt er twee keer een wemoment ingepland. Dit kan in de ochtend of in de middag zijn, afhankelijk van de mogelijkheden op de nieuwe groep. Aan het begin van de dag waarop het wemoment is ingepland wordt er gezamenlijk overlegd wanneer het kind komt wennen die dag. Hierbij is één van de vaste begeleiders uit de eigen stamgroep bij aanwezig. Als het goed gaat, gaat deze terug naar de eigen groep. In overleg kunnen er vooraf enkele korte inloopmomenten ingepland worden met begeleider om alvast een beetje aan de ‘nieuwe’ groep te wennen. De ervaringen worden besproken met de ouders en zij worden geïnformeerd op welk moment het kind definitief de overstap maakt naar de nieuwe stamgroep. De mentor houdt een warme overdracht met de nieuwe mentor. Dit houdt in dat de KIJK registratie wordt overgedragen en informatie en eventuele bijzonderheden over het kind worden doorgegeven

Kinderen die bijna 4 jaar worden en doorstromen naar de BSO gaan altijd één keer en soms twee keer oefenen op het Dierenbos of Kleurenbos. Doordat de groepsruimte in hetzelfde pand is, kennen de kinderen deze ruimte en ook al de pedagogisch medewerkers en kinderen. Daardoor verloopt de ‘entree’ meestal heel soepel. De mentor houdt een warme overdracht met de nieuwe mentor van de BSO, “het maatje”. Hierin wordt de KIJK registratie en eventuele bijzonderheden over het kind besproken.

4.2 Invulling van de dagopvang

De dagindeling voor de groepen omvat enkele vaste verzorgende onderdelen zoals de fruitkring, het samen eten, de drankjestijd, het verschonen en het slapen. Dit is een leidraad voor de dagindeling en bedoeld als houvast voor de kinderen en de medewerkers. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat alle kinderen op tijd eten, drinken, plassen en verschoond worden. Tussendoor is alle gelegenheid voor invulling van de dag met (buiten) spelen, wandelen of knutselen.

o Eten en drinken

Met betrekking tot de baby's wordt het eigen ritme van de individuele baby zoveel mogelijk aangehouden voor wat betreft eten, slapen en verschonen, zodat het ritme van het kindercentrum en het thuisritme goed aansluiten. Deze activiteiten zijn niet alleen gericht op de fysieke verzorging, maar – even belangrijk – ook op contact hebben, spelen, lachen enzovoort.

Voor de peuters is het gebruiken van de maaltijden en de tussendoortjes een gezamenlijke activiteit voor de groep. Het gaat ook bij hen niet alleen om het eten en drinken maar ook om het contact met elkaar, de sfeer, het plezier en de gezelligheid. Er is aandacht voor elkaar en er wordt gepraat en gezongen. Vanuit dit samen eten wordt aandacht besteed aan eenvoudige tafelmanieren. Hierbij is het voorbeeldgedrag van de medewerker en van de 'oudste' kinderen het belangrijkste. Het eten en drinken wordt niet aan de kinderen opgedrongen. De kinderen worden positief benaderd en het eten en drinken dient leuk te blijven. De ervaring leert dat kinderen die thuis moeilijk eten, in het kindercentrum vaak wel trek hebben. Zien eten, doet eten! Bij de broodmaaltijd is een gevarieerd aanbod van broodbeleg. De kinderen leren veel in dit kader: handen wassen, het kiezen van beleg en het aantal boterhammen, zelf drinken en evt. zelf tanden poetsen. Het voedingsbeleid is gebaseerd op de uitgangspunten van het voedingscentrum.

o Slapen

De kinderen brengen afhankelijk van hun leeftijd een belangrijk deel van de dag slapend door. De kleinste kinderen slapen allemaal op verschillende tijden, omdat zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met het eigen slaapritme. De oudere kinderen gaan slapen in de middag, ná de broodmaaltijd. Als de kinderen de leeftijd van ongeveer 3 jaar hebben, wordt het slapen geleidelijk afgebouwd. Dit gebeurt in overleg met de ouders. Het slapen is een vast ritueel voor de kinderen. De medewerker zorgt ervoor dat de kinderen vóór het slapen gaan een rustige activiteit doen. Kinderen worden –als dat nodig is – voor het slapen verschoond of gaan voor het slapen naar de wc. Zodra dat kan worden kinderen gestimuleerd zichzelf uit en aan te kleden. De KinderSofa beschikt over 2 slaapkamers en een sanitaire ruimte met 2 aankleedtafels voor de groepen Vogel- en Vlinderhuis. Voor de groepen Bijen- en Bloemenhuis is er 1 slaapkamer en eveneens een sanitaire ruimte met 1 aankleedtafel. Er is een aparte toiletruimte met kleine wc's en wasbakjes. Voor de kinderen (2-3 jaar) zijn er bedjes beschikbaar en voor de oudere kinderen (3-4 jaar) zijn er ook stretchers waarop ze even kunnen slapen of rusten.

Bij de KinderSofa is het ook mogelijk voor kinderen om buiten te slapen in een speciaal buitenbedje. Uit onderzoek is gebleken dat kinderen die buiten slapen rustiger, dieper en langer slapen, fitter zijn en beter eten. Ook zou de frisse buitenlucht voor meer weerstand zorgen door een grotere opname van vitamine D.

In de veilige buitenbedjes ervaren kinderen de natuur. Hoe klinkt de regen op het dak, hoe ritselen de bladeren in de bomen? De omgevingsgeluiden sussen een baby heerlijk in slaap. Natuurlijk niet voordat er aan de veiligheid van kinderen is gedacht. De voorwaarden en regels omtrent buiten slapen zijn vastgelegd in ons protocol "buiten slapen". Alleen kinderen waarvan ouders wensen dat hun kind buiten slaapt, worden in het buitenbedje gelegd. Ouders geven hiervoor toestemming middels invullen van het toestemmingsformulier voor buiten slapen. Als het kind niet goed of helemaal niet slaapt in het

buitenbedje, slaapt het binnen. Het welbevinden van het kind staat voorop! Er wordt een rooster gemaakt als er meer kinderen (die gebruik maken van het buiten slapen) dan buitenbedjes zijn.

- *Spelen*

De baby's en kleinste kinderen uit het Vogel- en Vlinderhuis hebben nog niet het vermogen om samen te spelen. Het spelen is bij de kleinsten vooral een kwestie van actie en reactie tussen de kinderen en de medewerkers. Naarmate de kinderen ouder worden kunnen de kinderen steeds beter alleen spelen, maar vinden ze het ook fijn om met anderen te spelen. Het samen spelen met leeftijdgenootjes wordt door de medewerkers gestimuleerd. Daarin nemen de medewerkers de initiatieven in de vorm van het doen van kringspelletjes en expressieactiviteiten.

Diverse thema's sluiten aan bij de dagelijkse dingen waar een peuter mee te maken krijgt. De kinderen leren veel van elkaar: spelen, delen en kleine onenigheden oplossen. Kinderen maken kennis met de basistechnieken van creatieve vaardigheden zoals verven, kleien, tekenen, scheuren en plakken. Het Bijen- en Bloemenhuis vormen een goede voorbereiding op de basisschool.

Binnen al onze groepen wordt er gewerkt met het Voor- en Vroegschoolse educatie (VVE) programma Uk en Puk. De pop Puk is het speelkameraadje van de kinderen en sluit aan bij de belevingswereld van baby's, dreumesen en peuters. De thema's en daarbij behorende activiteiten sluiten hier goed op aan.

4.3 *Boekstart*

De KinderSofa streeft ernaar om binnen het dagprogramma het voorlezen goed op te nemen.

Als kinderen op een jonge leeftijd kennismaken met (voor)lezen, draagt dit bij aan een goede totale ontwikkeling en een gevarieerde woordenschat. (Voor)lezen prikkelt de fantasie, verhoogt de saamhorigheid en is een rustpunt in de dagelijkse activiteiten.

Door jong kennis te maken met (voor)lezen zal het kind plezier krijgen in het lezen of omgaan met boeken, waardoor er meer kans ontstaat dat het lezen interessant en leuk blijft als het kind ouder wordt. (Voor)lezen sluit aan bij alle ontwikkelingsdoelen van Riksen-Walraven, welke wij als visie nastreven.

Binnen de KinderSofa zijn 2 pedagogisch medewerkers als voorleescoördinator opgeleid binnen het programma Boekstart. Dat zijn Daniëlle Beckers en Marloes Basten in Venray en Yvonne Wijnhoven in Merselo. De voorleescoördinator zorgt ervoor dat het voorlezen een structurele plek krijgt binnen het beleid en uitvoering van de KinderSofa.

Daarnaast lees Annie (vrijwilligster) op vooraf vastgestelde datums voor waarbij kinderen vanaf 2,5 jaar een verhaal en activiteit beleven.

Het voorlezen wordt dagelijks ingepland in het dagritme. Het doel is om voor te lezen in de grote groep, bijvoorbeeld na de kring of tijdens een fruitmoment. Per dag bekijkt het team naar overige geschikte voorleesmomenten. Dit kan in een grote groep, kleine groepjes of individueel al dan niet gekoppeld aan een thema of een activiteit. De samenstelling van de groep en overige geplande activiteiten van de dag zijn factoren die hierin een rol spelen.

Bij het voorlezen creëren we gezellige, huiselijke momenten waarbij een interactie kan ontstaan tussen kinderen onderling en/of met de pedagogisch medewerker. Tijdens het voorlezen bieden we emotionele ondersteuning door in te gaan op emoties, vragen of opmerkingen van het kind waarbij we respect hebben voor ieders autonomie. Er worden grenzen gesteld door kinderen om de beurt een vraag te laten stellen of iets aan te laten wijzen. Op deze manier wordt er interactief voorgelezen. De wijze van het aanbieden van een boek bepaalt hoe het voorleesmoment vorm krijgt en waar de grenzen liggen. Daarnaast wordt er op kindniveau informatie gegeven over bepaalde thema's die binnen de groep of het kind spelen zoals een

overlijden, een feest, samen delen of omgaan met elkaar.

Voor de baby's zijn een momentje in de box, na het verschonen of na de fles geven geschikte en gezellige één-op-één momentjes om een boekje voor te lezen.

○ *Boekstart en VVE:*

Door middel van (voor)lezen proberen we zoveel mogelijk ontwikkelingsachterstanden op het gebied van taalontwikkeling en geletterdheid te voorkomen en/of verkleinen zodat de kinderen een zo goed mogelijke start kunnen maken in groep 1.

Binnen het VVE programma hanteren we bij sommige thema's de knieboeken van Uk & Puk. Deze boeken worden voorgelezen bij de jongere en oudste peuters. Voor de baby's zijn er kijkplaten.

Voor Poolse kinderen zijn er boeken aanwezig in het Pools, deze kunnen door ouders geleend worden zodat ze thuis het verhaal al eens gehoord hebben en bij de opvang in het Nederlands voorgelezen krijgen. Aan het voorgelezen boek wordt een activiteit gekoppeld waardoor de verwerking van een boek aandacht krijgt. Zo zal het kind het verhaal of de boodschap van het verhaal via een andere manier leren begrijpen. Binnen VVE wordt er "Spel aan huis" aangeboden waarbij boeken in de thuissituatie door de pedagogisch medewerker kunnen worden ingezet om de taalontwikkeling te stimuleren door plaatjes aan te wijzen, benoemen en sociale interactie op gang te brengen in samenwerking met de ouders.

4.4 *Peuteropvang Puk & Zo*

De KinderSofa biedt iedere ochtend van 8.45 uur - 12.45 uur de mogelijkheid voor kinderen uit Venray om samen met andere kinderen te leren spelen, deze mogelijkheid is er ook voor kinderen met een VVE indicatie. VVE is uitgebreid beschreven in het volgende hoofdstuk 4.4.

Het gaat om een vaste groep kinderen, die op vaste ochtenden komen. Door de (oudste) kinderen van het Bijenhuis en Bloemenhuis 's ochtends in contact te brengen met nog meer (vaste) kinderen, wordt hun leef- en speelwereld vergroot. Deze peuter opvanggroep Puk & Zo is voor peuters vanaf ongeveer 3 jaar (maar tenminste 2:9 jaar) en is in de BSO ruimte gelegen op de eerste verdieping. Deze BSO-ruimte is voornamelijk ingericht voor kinderen met een basisschoolleeftijd waardoor deze ruimte niet geschikt is voor kinderen jonger dan 2:9 jaar.

Puk & Zo is alleen tijdens de schoolweken omdat in de vakantie de BSO aanwezig is. Met studiedagen en andere vrije dagen gaat deze peuteropvang gewoon door omdat het aantal kinderen van de BSO meestal niet groot is en dit prima met elkaar te combineren valt. Maximaal zes 3-jarige kinderen 'die extra komen voor de peutergroep' worden samen met maximaal tien ongeveer 3 jarige kinderen, afkomstig uit Bijen- en Bloemenhuis van de dagopvang, samengevoegd.

In deze stamgroep krijgen de kinderen (overstijgende) activiteiten aangeboden, passend bij hun leeftijd. Ze spelen er samen met hun leeftijdsgenootjes en leren daardoor veel van elkaar. Er worden activiteiten aangeboden die nog beter bij de belevingswereld en het ontwikkelingsniveau van hun leeftijd passen. Ook hier werken we met het VVE- (vroeg, voorschoolse educatie) programma Uk en Puk . De kinderen komen spelenderwijs in aanraking met vaardigheden die ook op de basisschool van belang zijn. Ze maken kennis met de structuur van de basisschool: in een groep zijn, naar de juf luisteren, op de beurt wachten en kringspellen. Op deze manier worden zij "spelenderwijs" voorbereid op de basisschool.

De dagindeling omvat net als op de andere groepen enkele vaste verzorgende onderdelen zoals de fruitkring, samen boterhammen eten, wc ronde met eventueel het verschonen. Dit is een leidraad voor de ochtend indeling en bedoeld als houvast voor de kinderen en de medewerkers. Twee van de pedagogisch

medewerkers van de oorspronkelijke twee peutergroepen dagopvang begeleiden deze gecombineerde peutergroep. Deze pedagogisch medewerkers beschikken over een VVE-certificaat.

Twee andere pedagogische medewerkers begeleiden de jongste kinderen uit de twee stamgroepen dagopvang. Deze kinderen spelen op de ochtenden van 8.45-12.45 uur volgens het open deurenbeleid samen en hebben (overstijgende) activiteiten specifiek op hun leeftijdsgroep gericht. (Er zijn namelijk zoals eerder beschreven twee peutergroepen (2- en 3 jarigen) van beide 11 kinderen, waarvoor in totaal 4 pedagogisch medewerkers beschikbaar zijn).

De indeling van een ochtend voor de peuteropvang ziet er als volgt uit:

- a. binnenkomst van de kinderen en (kort)overleg met de ouders,
- b. samen 'goedemorgen' zingen en vertellen wat die ochtend wordt gedaan,
- c. een gerichte gezamenlijke activiteit doen, zoals creatieve werkjes, bouwen in de bouwhoek of spelen in de themahoek,
- d. vrij spelen met zelf gekozen materialen in de daarvoor bestemde speelhoeken,
- e. de kring: samen met andere kinderen glaasje water drinken en fruit eten; tegelijkertijd vindt een kringactiviteit plaats, zoals zingen, voorlezen of een spel,
- f. buiten spelen: met andere kinderen fietsen, rennen of in de zandbak spelen,
- g. samen opruimen,
- h. samen een boterham eten,
- i. afsluiting van de ochtend in de vorm van voorlezen uit een boek of een rustig spel.

4.5 Voor- en Vroegschoolse Educatie

Een verbijzondering binnen de dagopvang vormt de Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE). VVE is bedoeld voor peuters (2,5 tot 4 jaar) met een risico op een onderwijsachterstand. Het is een manier van werken waarbij peuters op de dagopvang spelenderwijs leren. Daarmee proberen we onderwijsachterstanden te voorkomen, vroegtijdig op te sporen en aan te pakken. Zo begeleiden we het kind bij een goede ontwikkeling/doorstroom naar school.

Door het aanbieden van VVE draagt de KinderSofa bij aan een opwaardering van het aanbod zoals de gemeente Venray dit wenst. Er wordt gewerkt met een stimulerend programma ter voorbereiding op de basisschool. Het accent ligt daarbij op de spraak- en taalontwikkeling conform de eisen zoals door de gemeente Venray en door de Inspectie van Onderwijs zijn bepaald. Doelgroepkinderen ontvangen via het consultatiebureau een indicatie voor VVE. Deze indicatie wordt via de ouders gedeeld met de KinderSofa. Vanaf het bepalen van de ontwikkelingsdoelen is er sprake van nauwe betrokkenheid van de ouders. Deze ouderbetrokkenheid en andere aspecten van het VVE-programma worden in deze paragraaf nader beschreven.

o Visie op VVE

Middels het inzetten van het VVE-programma Uk en Puk richten wij ons op het bieden van een stimulerende en veilige omgeving waarbinnen kinderen zich op hun eigen tempo kunnen ontwikkelen. Wij geloven dat het vroegtijdig stimuleren van de ontwikkeling van kinderen van grote meerwaarde is voor een goede en stevige start in het onderwijs. Door middel van activiteiten die passen bij de leeftijd en de ontwikkeling van kinderen, willen wij hun taal-, sociaal-emotionele, motorische en cognitieve ontwikkeling bevorderen. Daarbij hebben wij oog voor verschillende behoeften van individuele kinderen en betrekken wij de ouders actief bij dit proces. Ons doel is om kinderen een sterke basis te bieden waar zij de rest van hun leven profijt van hebben.

○ Route van VVE-verwijzingen

Het consultatiebureau geeft een VVE-indicatie af waarna ouders contact op kunnen nemen met de KinderSofa voor een VVE-plaatsing. Het JGZ controleert of kinderen geplaatst worden en neemt contact op met ouders om te inventariseren als een kind nog niet geplaatst is. Zij proberen indien nodig nogmaals uit te leggen hoe belangrijk het voor hun peuter is om deel te nemen aan een VVE-programma. Formeel gezien is VVE bedoeld voor kinderen vanaf de leeftijd van 2 jaar en 6 maanden en krijgen zij 960 uur ondersteuning. In gemeente Venray hanteert de gemeente een ruimere leeftijd van de doelgroep waardoor VVE voor de kinderen vanaf 2 jaar is.

De KinderSofa biedt VVE-plekken aan in de reguliere dagopvang op de 2-4 groep het Bloemenhuis en vanaf 2 jaar en 9 maanden op de peutergroep Puk & Zo. Deze opvang vindt plaats op een BSO groepsruimte op de bovenverdieping en is niet ingericht voor kinderen jonger dan 2 jaar en 9 maanden. De kinderen met een VVE-indicatie die vanuit de babygroepen van de dagopvang doorstromen naar de peutergroep zullen op het Bloemenhuis geplaatst worden waar het VVE-programma Uk & Puk gericht wordt aangeboden. Wanneer de kinderen 2 jaar en 9 maanden zijn stromen zij in de ochtenden door naar de Puk & Zo groep en blijven zij in de middag op hun huidige stamgroep. Ook daar wordt er gericht gewerkt met het VVE-programma Uk & Puk.

Omdat het Bloemenhuis een 2-4 groep betreft, wordt het VVE-programma vanaf de 2 jaar geïntrigeerd in het dagprogramma. We bieden hier net als bij Puk & zo activiteiten van Uk & Puk aan. Het Bloemenhuis is geen VVE-gecertificeerde groep maar er werken wel alleen VVE-gecertificeerde medewerkers. Door de kinderen met een VVE-indicatie met 2 jaar te plaatsen op het Bloemenhuis kunnen we de kinderen al in kaart brengen en bekijken waar de knelpunten zitten. Tevens starten we met het maken van het peuterplan en kan het Spel aan Huis al opgestart worden. Echter is het wel zo dat we tot 2 jaar en 9 maanden alleen de dagdelen in de dagopvang kunnen aanbieden (op de reguliere opvangdagen) en er pas vanaf 2 jaar 9 maanden de mogelijkheid er is om extra dagdelen aan te bieden waarbij ook het recht op subsidie ingaat.

De kinderen die nog niet bij de KinderSofa bekend zijn kunnen dus, kijkende naar de leeftijd, bij een van deze twee groepen geplaatst worden. De KinderSofa overlegt met de ouders om te komen tot een juiste plaatsing.

Van maandag t/m vrijdag van 8.45 – 12.45 uur in de 40 schoolweken is er de mogelijkheid om deel te nemen aan het VVE-programma.

Als we uitgaan van de start van de kinderen van 2 jaar, resulteert dit in de volgende berekening:

- 40 weken x 4 ochtenden x 4 uur x 2 jaar. Dit is in totaal 1280 uur.

Start een kind op de peutergroep Puk & Zo dan resulteert dit in de volgende berekening:

- 1 kwartaal van 2 jaar en 9 maanden tot 3 jaar zijn 10 weken x 16 uur = 160 uur
- 1 jaar van 3 tot 4 jaar zijn 40 x 16 uur = 640 uur. (Dit maakt in totaal 800 uur.)

Omdat de kinderen in overleg met de gemeente pas vanaf 2 jaar en 9 maanden starten mis je een aantal uren, daarom kan vanaf 3 jaar kan in overleg met ouder(s) uitgebreid worden met een extra ochtend, een 5^{de} dagdeel. Een voordeel van een vijfde dagdeel is dat de kinderen zo al spelenderwijs wennen aan de vijf momenten in de week naar school gaan. Dit vijfde dagdeel valt echter niet binnen de subsidie van de gemeente en zal door de ouders zelf bekostigd moeten worden. De KinderSofa zal hiervoor tijdig met ouders in overleg gaan.

Na plaatsing krijgt het kind een mentor en geeft de KinderSofa aan de gemeente en de voorschoolse IB- er van de gemeente door dat er een kind is ingeschreven voor een VVE-plaats. Tijdens dit gehele traject is er

indien nodig en met toestemming van de ouders intensief contact tussen deze IB-er en de mentor van het kind.

- *Uk en Puk*

De grondlegger van onze thema's is de VVE-methodiek Uk en Puk. Uk en Puk is een erkend VVE-programma dat bijdraagt aan het voorkomen of verminderen van ontwikkelingsachterstanden. Uk en Puk bestaat uit thema's en materialen die gericht zijn op het stimuleren van de ontwikkeling van jonge kinderen op het gebied van taal, rekenen, motoriek en de sociaal emotionele ontwikkeling.

Daarnaast maakt de KinderSofa gebruik van de activiteitendatabase DoenKids. Hierin staan activiteiten uitgewerkt die terug te koppelen zijn naar de thema's van Uk en Puk. Echter, DoenKids is geen erkend VVE-programma. Om in de praktijk in te kunnen spelen op de behoeften van het individuele kind, ziet KinderSofa een meerwaarde om de activiteiten van DoenKids en de beschreven thema's van Uk en Puk met elkaar samen te brengen. Op die manier wordt er een bewust aanbod voor alle kinderen gecreëerd. Na elk thema evalueren de medewerkers of de gekozen werkwijze de kinderen daadwerkelijk dichter bij het ontwikkelingsdoel heeft gebracht of dat een andere insteek nodig is voor bepaalde kinderen of voor de hele groep.

- *Ruimte / activiteitenaanbod*

Door te spelen ontdekt het jonge kind de wereld om zich heen. Het ontdekt materialen, zoals water en papier, maar ontdekt ook de natuur of de sociale omgeving, zoals het bos, de dieren, de supermarkt en de brandweer. Door samen te spelen leren ze wie ze zelf zijn en leren zij rekening te houden met anderen. De medewerkers sluiten nadrukkelijk bij dit spontane leren van de kinderen aan door ontwikkelingskansen te stimuleren en aan te grijpen. De pedagogisch medewerkers bieden naast deze vrije speelmomenten, individueel of groepsgewijs, gerichte en begeleide activiteiten aan. Deze activiteiten, zoals zingen, dansen, kleien en het spelen van rollenspellen, worden vooraf door de medewerkers binnen een thema ingepast. Per activiteit ligt de focus op één of enkele specifieke ontwikkelingsdoelen.

De kinderen doen samen activiteiten, passend bij hun leeftijd. Ze spelen er samen met hun leeftijdsgenootjes en leren daardoor veel van elkaar. Er worden activiteiten aangeboden die nog beter bij de belevingswereld en het ontwikkelingsniveau van peuters van deze leeftijd passen.

Net als op de rest van het KDV werken we ook hier met het VVE- (vroeg, voorschoolse educatie) programma Uk en Puk waardoor de kinderen spelenderwijs in aanraking komen met vaardigheden die ook op de basisschool van belang zijn. Zo maken ze kennis met de structuur van de basisschool: in een groep zijn, naar de juf luisteren, op de beurt wachten, omgaan met regels en afspraken en meedoen aan kringspellen. Deze voorbereiding geeft de kinderen vaak net iets meer zelfvertrouwen bij de start van de basisschool.

- *Volgen van de ontwikkeling*

Bij de start van het VVE-programma wordt een speciaal peuterplan per kind opgesteld waarin wordt afgestemd en vastgelegd wat de doelen zijn die de ouders en wij willen bereiken. Op een aantal vaste momenten wordt dit plan, het welbevinden en de voortgang van de ontwikkeling van het kind geëvalueerd: 1) 6 weken na de start, 2) op of rond de 3^{de} verjaardag en 3) enkele maanden voorafgaand aan de 4^{de} verjaardag van het kind. Op basis van deze tussentijdse evaluaties worden de aanpak en de ontwikkelingsdoelen zo nodig bijgesteld. Zo wordt ingespeeld op de actuele behoefte van het betreffende kind. De uitkomsten van de evaluatie worden vastgelegd in het kind-volgsysteem KIJK en wordt besproken met de ouders.

- *Ontwikkelingsstimulering*

Door doelgericht en planmatig te observeren en activiteiten aan te bieden, spelen pedagogisch medewerkers 'op maat' in op de individuele ontwikkeling van de (VVE-) kinderen. Zij zorgen voor voldoende en passende (speel)activiteiten en uitdagingen. Hierbij maken zij gebruik van de VVE methode Uk en Puk,

een methodiek die voldoet aan de VVE-richtlijnen. Naast de taal- en spraakontwikkeling komen ook sociaal-emotionele, motorische en rekenkundige ontwikkeling aan bod. Er zijn bijpassende boeken, liedjes en materialen zoals bijvoorbeeld puzzels en spellen. Ook zijn er themakisten met extra benodigdheden gericht op het thema. Bij de KinderSofa worden de thema's per jaar vooraf vastgesteld. Hierbij worden de ontwikkellijnen van onze observatiemethode KIJK gebruikt.

- *Taal- en spraakontwikkeling*

Binnen de VVE is het vergroten en versterken van de taal- en spraakvaardigheden van kinderen een nadrukkelijk doel. Pedagogisch medewerkers (VVE bevoegd) gebruiken taal en taal-ondersteunende middelen bij alles wat zij met en voor de kinderen doen. Ook stimuleren zij dat kinderen spelenderwijs de woorden leren en de toepassing van deze woorden in de verschillende contexten onthouden. Medewerkers zorgen daarnaast voor nabijheid als er iets uitgelegd moet worden en maken bewust contact met het kind, bijvoorbeeld door aanraking of oogcontact. Ook gebruiken medewerkers gebaren, visualiseren zij met afbeeldingen en voorwerpen (bijvoorbeeld een lekkere rode appel of een warme gele muts) en benoemen zij handelingen van kinderen. Door bewust langzaam te spreken, in korte zinnen of zelfs losse woorden wordt aangesloten op het taalontwikkelingsniveau van het betreffende kind of kinderen. Met behulp van een themahoek, afbeeldingen, voorwerpen en woordkaarten worden de woorden tastbaar gemaakt. Daarnaast bieden de diverse uitstapjes veel kansen om te oefenen met taal. Voor kinderen met een spraaktaalachterstand worden woorden extra herhaald en wordt het aanbod in kleine groepjes aangeboden.

Aan anderstalige ouders wordt gevraagd om op de locatie zoveel mogelijk Nederlands te spreken. Voor hun kind wordt dan sneller duidelijk welke taal bij welke plek hoort. De pedagogisch medewerkers ondersteunen ouders daar desgewenst bij.

- *Boekstart en VVE:*

Door middel van (voor)lezen proberen we zoveel mogelijk ontwikkelingsachterstanden op het gebied van taalontwikkeling en geletterdheid te voorkomen en/of verkleinen zodat de kinderen een zo goed mogelijke start kunnen maken in groep 1.

Binnen het VVE programma hanteren we bij sommige thema's de knieboeken van Uk & Puk. Deze boeken worden voorgelezen bij de jongere en oudste peuters. Voor de baby's zijn er kijkplaten.

Voor Poolse kinderen zijn er boeken aanwezig in het Pools, deze kunnen door ouders geleend worden zodat ze thuis het verhaal al eens gehoord hebben en bij de opvang in het Nederlands voorgelezen krijgen.

Aan het voorgelezen boek wordt een activiteit gekoppeld waardoor de verwerking van een boek aandacht krijgt. Zo zal het kind het verhaal of de boodschap van het verhaal via een andere manier leren begrijpen.

Binnen VVE wordt er "Spel aan huis" aangeboden waarbij boeken in de thuissituatie door de pedagogisch medewerker kunnen worden ingezet om de taalontwikkeling te stimuleren door plaatjes aan te wijzen, te benoemen en sociale interactie op gang te brengen in samenwerking met de ouders.

- *Ouderbetrokkenheid*

Samenwerking, afstemming en vertrouwen tussen de ouders, mentor en pedagogisch medewerkers van de KinderSofa zijn belangrijke voorwaarden voor de ontwikkeling van een kind en het succes van het VVE-programma. Door ouders te betrekken bouwen medewerkers een band op met hen en leren zij de thuissituatie beter kennen. Ze krijgen beter zicht op de ondersteuningsbehoefte van ouders. Daarnaast weten betrokken ouders beter wat voor hun kind goed werkt en kunnen zij hun kind thuis nog beter ondersteunen. Tevens zorgt een goede band met de ouders voor een lage drempel om advies of hulp te vragen. Ouderbetrokkenheid begint al bij de inschrijving. Ouders krijgen informatie over wat VVE inhoudt en voorwaarden en verwachtingen worden uitgesproken. Vervolgens beslissen de ouders of ze akkoord

gaan met de plaatsing. Middels een toestemmingsformulier geven ouders toestemming aan de KinderSofa om relevante informatie te delen met andere professionals.

Na inschrijving wordt het speciaal peuterplan opgesteld, waarbij ouders betrokken worden in het bepalen van de ontwikkelingsdoelen. Om deze adequaat op te kunnen stellen schetsen ouders een beeld van hun thuissituatie. Ook in de tussentijdse evaluaties van dit plan worden ouders meegenomen. Als ouders en/of de ontwikkeling van het kind daar om vragen, wordt door de KinderSofa meegedacht over de manier waarop ouders gericht ondersteund kunnen worden. Er wordt bekeken of de KinderSofa of een andere organisatie deze ondersteuning kan bieden.

Daarnaast is het ophalen en brengen van het kind een gelegenheid om onderling (tussen medewerker en ouder) informatie uit te wisselen over wat er thuis of op de groep is gebeurd.

Aan het begin van elk thema worden ouders geïnformeerd over de inhoud van het thema. Ook krijgen ouders suggesties aangereikt om thuis met hun kind op basis van het thema te praten, een spelletje te doen of een boekje te lezen.

- *Spel aan huis*

De mentor van een peuter met VVE-indicatie komt regelmatig aan huis. Eén keer per vier weken is er een moment voor spel aan huis waarbij er met name wordt ingezet op het stimuleren van de spelontwikkeling. Hierin is een actieve rol weggelegd voor de ouders. De inzet en frequentie is maatwerk en varieert naar gelang de mogelijkheden en vaardigheden van de ouders. Afspraken hierover worden vastgelegd in het peuterplan. Op deze manier stimuleren zij ouders om ontwikkelingsgerichte activiteiten met hun kind te verrichten en bieden zij extra ondersteuning in de thuissituatie aan, voor zowel het kind als de ouders.

- *VE-coach*

De medewerkers VE kunnen bij de VVE coach terecht met vragen over bijvoorbeeld de inzet van VVE-materialen, activiteiten aanbod rondom de verschillende ontwikkelingsgebieden, ondersteuning bij het dagprogramma, maar ook met vragen over zijn haar/eigen persoonlijke leerdoelen. De VVE coach observeert het handelen van de pedagogisch medewerkers VE (interactievaardigheden), geeft feedback en maakt verbeterafspraken met individuele medewerkers en het team. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van video-interactiebegeleiding. Deze video's worden door de VVE coach gemaakt en met de medewerker(s) teruggekeken. De VVE coach ondersteunt zo de pedagogisch medewerkers bij het formuleren van individuele verbeterafspraken in een persoonlijk plan van aanpak.

Daarnaast besteedt de VVE coach coaching-uren aan beleidsontwikkeling, gesprekken met gemeenten en scholen en voor het bijscholen van de pedagogisch medewerkers over VVE bijvoorbeeld door het organiseren van een thema-avond.

Voor de VVE-coach is vanuit de wet per doelgroepkind 10 uur beschikbaar om de medewerkers te coachen en te begeleiden tijdens het VE-proces. Wanneer er doelgroepkinderen zijn zullen er één keer in de vijf weken gesprekken plaatsvinden tussen de VVE coach en de mentoren van de peuters met een VE-indicatie waarin de peuterplannen worden doorgenomen, de voortgang van het kind wordt besproken en waarin de thema's met de activiteiten worden besproken. Ook kan er 'coaching on the job' plaatsvinden waarin de VVE coach bij Puk & Zo (boventallig) zal meedraaien en zo de medewerkers VE kan coachen.

De pedagogisch beleidsmedewerker/coach heeft een gecertificeerde opleiding tot coach gevolgd en die met een goed gevolg afgesloten.

- *Overdracht naar onderwijs*

Als een kind doorstroomt naar het basisonderwijs vindt er altijd een warme overdracht plaats met de ouders, de leerkracht en de mentor van het kind. Met toestemming van de ouders is het mogelijk om relevante informatie over het kind te delen met leerkrachten van de toekomstige basisschool en met eventuele andere beroepskrachten die betrokken zijn bij het kind.

Op die manier is er een doorgaande lijn naar de (vroegschoolse) basisschool. De informatie kan digitaal en in gesprekken gedeeld worden. Wanneer tijdens de plaatsing al duidelijk wordt dat een kind specifieke onderwijsbehoeften heeft, lichten wij de (vroegschoolse) basisschool, in overleg met de ouders, al eerder in. Zo kunnen scholen tijdig inspelen op de onderwijsbehoeften van hun toekomstige leerlingen.

5 Werkwijze in de praktijk: het pedagogisch werkplan

Het belangrijkste uitgangspunt voor de pedagogische praktijk van de KinderSofa is:

Elk kind ontwikkelt zijn/haar emotionele, verstandelijke en lichamelijke mogelijkheden in zijn/haar eigen tempo. Nooit is de handigheid of de kennis van het ene kind, een maatstaf voor het andere kind. 'Sneller' is niet beter. Het belangrijkste is het plezier van het kind als het iets nieuws kan en dat vergroot het zelfvertrouwen van het kind.

5.1 Spelen om te ontwikkelen

De KinderSofa hecht veel waarde aan spelen. Spelen is een belangrijke manier om de ontwikkeling van de kinderen te bevorderen. In het spel krijgen kinderen de mogelijkheid om te experimenteren, te ontdekken en leren om te gaan met andere kinderen. Medewerkers stimuleren de kinderen daarom zoveel mogelijk te spelen. Er wordt een balans gezocht tussen alleen spelen en met andere kinderen spelen. Ook stimuleren de medewerkers de kinderen om steeds met iets anders te spelen. De KinderSofa biedt de kinderen gericht activiteiten aan die aansluiten bij de leeftijd, de ontwikkeling en de interesses. Bij de activiteit gaat het niet alleen om het eindresultaat (een mooi aangeklede pop of een prachtig bouwwerk van blokken), maar om het plezier dat het kind beleeft tijdens de activiteit.

De groepsruimten zijn ruim opgezet, kindvriendelijk ingericht en het spelmateriaal is heel toegankelijk voor de kinderen. Er zijn verschillende speelhoekjes ingericht, welke zijn toegespitst op het stimuleren van steeds andere aspecten van de ontwikkeling van een kind.

Bij de peutergroepen is ook een extra speel-leeshoek grenzend aan de gang. Hier bieden de pedagogisch medewerkers de kinderen in kleine groepjes (maximaal 4) begeleid spel aan of een rustmoment. Ook wordt deze hoek gebruikt als themahoek ter aanvulling op het thema van dat moment.

Er is een grote diversiteit aan goed en duurzaam speelgoed aanwezig, geschikt voor verschillende leeftijdsgroepen, voor jongens en meisjes en voor verschillende culturele achtergronden. Het speelgoed wordt regelmatig gecontroleerd op mankementen en wordt tijdig gerepareerd of vervangen. Bij alle groepen is een grote buitenruimte en veel buitenspeelmateriaal beschikbaar.

De medewerkers houden voortdurend toezicht op de spelende kinderen en observeren tegelijkertijd het speelgedrag. Vaak doen zij dat door zelf mee te spelen. Zij stellen grenzen en regels voor het (veilig) gebruik van het spelmateriaal, maar bovenal voor de omgang met elkaar.

Tijdens het (risicovol) spelen biedt de pedagogisch medewerker ook materialen en/of activiteiten aan die niet voor de hand liggen. Hierbij proberen de medewerkers de kinderen juist ook vrij te laten om ze zo hun eigen grenzen te laten bepalen. Uiteraard wordt er ingegrepen wanneer blijkt dat het niet bij de leeftijd of het kind zelf past.

5.2 Gericht begeleiden bij ontwikkeling

Spelen draagt bij aan verschillende ontwikkelingen van het kind. Maar ook de activiteiten in het kader van de dagelijkse verzorging dragen daaraan bij. De KinderSofa is zich bewust van haar opvoedende en

stimulerende rol in de persoonlijke ontwikkeling van de kinderen en richt zich vooral op de volgende ontwikkelingsgebieden, waarbij steeds van het individuele kind en het ontwikkelingsniveau wordt uitgegaan.

Ieder kind heeft een eigen mentor. De mentor is een pedagogisch medewerker die direct bij de opvang van het kind betrokken is en staat op de stamgroep van het kind. Deze medewerker volgt de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen, in het bijzonder van zijn/haar mentorkinderen. De mentor is de contactpersoon naar de ouders, collega's en is verantwoordelijk voor de overdracht naar school. Van elk kind wordt de beginsituatie vastgelegd tijdens het intakegesprek met de ouders. Dit gesprek wordt zoveel als mogelijk door de mentor gevoerd. Ouders kunnen in Jaamo terugzien wie de mentor van hun kind is.

Voor de registratie wordt gebruik gemaakt van het ontwikkelingsvolgsysteem van KIJK dat gericht is op het volgen van de lange termijn ontwikkeling. In de periode van 0 tot 4 jaar worden er 4 registraties gemaakt door de mentor van het kind en daarmee wordt de ontwikkeling van het kind in beeld gebracht. De ouders worden hierin meegenomen en op 2 momenten uitgenodigd voor een oudergesprek. Dit zal zijn bij 2 jaar en bij 3 jaar en 9 maanden. Op aanvraag van ouders kan er een extra gesprek plaatsvinden of als daartoe anderszins aanleiding is (zie paragraaf 5.3). De inzichten uit de registraties worden ook in het groepsoverleg besproken en zo nodig worden werkwijzen aangepast. Als een kind een nieuwe mentor krijgt, wordt dit aan de ouders zowel mondeling als via Jaamo kenbaar gemaakt.

o *Ontwikkelen van de zelfstandigheid*

Er worden twee soorten zelfstandigheid onderscheiden: de sociale zelfstandigheid en de praktische zelfstandigheid. Onder sociale zelfstandigheid wordt het vermogen van het kind verstaan om zich staande te houden in verschillende situaties met andere kinderen. Onder praktische zelfstandigheid wordt het vermogen van het kind verstaan om de eenvoudige (persoonsgebonden) dagelijks handelingen uit te kunnen voeren en om zichzelf te kunnen vermaken. Vanzelfsprekend is de ontwikkeling van de kinderen leeftijdsgebonden en daarmee wordt rekening gehouden. Uiteraard worden de kinderen niet op het 'resultaat' afgerekend: ze oefenen vooral.

Voor wat betreft het bevorderen van de sociale zelfstandigheid van de kinderen hebben de medewerkers een handelingsrepertoire om dat te bevorderen, zoals bijvoorbeeld:

- stimuleren zichzelf te uiten waarom ze iets wel of niet willen;
- helpen bij het aangeven of benoemen van hun gevoelens;
- ruimte geven om zelf kleine problemen op te lossen;
- stimuleren om samen te spelen en elkaar dingen te vertellen;
- stimuleren om geregeld alleen te spelen;
- bevorderen dat leeftijds-adequate spelletjes worden gespeeld en met leeftijdsgebonden speelgoedmaterialen gespeeld wordt.

Voor wat betreft het bevorderen de praktische zelfstandigheid van de kinderen heeft de KinderSofa een aantal dagelijkse routines die consequent door de medewerkers bevorderd worden. Bijvoorbeeld:

- drinken uit een open beker;
- samen opruimen;
- samen jas pakken en aandoen;
- zelf (zoveel mogelijk) aankleden;
- (zoveel mogelijk) zelfstandig plassen en handen wassen;
- (zoveel mogelijk) zelf lopen bij wandelingen.

- *(Fijne en grove) motorische ontwikkeling*

De motorische ontwikkeling vindt plaats van baby tot puber. Afhankelijk van de leeftijd is er voldoende ruimte nodig voor de kinderen om zich te kunnen bewegen en zich daardoor te ontwikkelen. De medewerkers van de KinderSofa werken bewust aan die motorische ontwikkeling. Voorbeelden:

- baby's worden verleid om te oefenen met volgen, rollen, tijgeren, het vastpakken van speelgoed en rechtop zitten;
- met dreumesen en peuters worden veel spelletjes gedaan die de motoriek stimuleren, zoals balspelletjes, dansspelletjes en andere bewegingsspelletjes;
- naarmate de kinderen een beetje ouder zijn, wordt de motoriek vooral bevorderd – en uiteraard door de medewerkers ondersteund – door gewoon lopen, wandelen, klimmen, klauteren, springen, rennen en fietsen, maar ook door tekenen, verven, knutselen, puzzelen en constructiebouw.

- *Cognitieve ontwikkeling*

Voor de kleinste kinderen bestaat de cognitieve ontwikkeling vooral nog uit het leren begrijpen van de omgeving en de situaties waarmee de kinderen in aanraking komen. Er is een aantal manieren waarop de KinderSofa dat bevordert. Bijvoorbeeld:

- omdat bij baby's de cognitieve ontwikkeling nog maar zeer beperkt is, is de aandacht vooral gericht op het herkennen van personen en van verschillende speelmaterialen;
- voor de dreumesen en peuters wordt de cognitieve ontwikkelingen vooral bevorderd tijdens het goedemorgen-kringetje, de fantasiespelletjes, het voorlezen en het werken met thema's;
- naarmate de kinderen ouder worden dragen ook kleuren, tekenen, verven en bepaalde vormen van bewegingsexpressie bij aan de cognitieve ontwikkeling.

- *Taalontwikkeling*

Taalontwikkeling is essentieel voor de communicatie met anderen. Via taal leren kinderen zich uit te drukken en contact te maken met de omgeving. Taalontwikkeling verloopt heel natuurlijk, omdat volwassenen zich van meet af aan via taal uitdrukken tegen baby's. De medewerkers van de KinderSofa stimuleren gericht de taalontwikkeling van de kinderen, gedifferentieerd naar de leeftijd van de kinderen. Bijvoorbeeld:

- bij jonge baby's wordt voortdurend gezegd ofwel verwoord wat de medewerker doet: *'Ik ga je een schone luier geven'* of *'Ik ga je lekkere melk geven'*; ook wordt 'gespeeld' met klanken, gezichtsuitdrukkingen of met muziek;
- bij oudere kinderen blijft het benoemen van wat de medewerker doet heel belangrijk, maar daarnaast zijn er steeds meer mogelijkheden die de taalontwikkeling bevorderen, zoals het voorlezen van verhaaltjes, het leren van rijmpjes of het zingen van liedjes.

- *Uk en Puk*

Zoals al genoemd werd, wordt er gewerkt met het VVE-programma Uk en Puk, waardoor de aansluiting met de basisschool beter gemaakt kan worden.

5.3 *Bijzondere situaties in de ontwikkeling*

De pedagogische medewerkers van de KinderSofa zien de kinderen lange tijd achter elkaar en een aantal dagen per week. Ze observeren de kinderen in hun ontwikkeling. Het uitgangspunt is dat elk kind uniek is en een eigen ontwikkeltempo heeft. Toch kan het voorkomen dat er iets opvalt (door meerdere pedagogische medewerkers) bij één van de kinderen. Dat wordt onderling afgestemd en besproken met de ouders. In eerste instantie tijdens de haalgesprekken en zo nodig in een extra gesprek. Met de ouders

wordt besproken of zij het gedrag herkennen, in de thuissituatie of op school en wordt er eventueel gezocht naar de oorzaak. Binnen de verschillende ontwikkelingsgebieden; de fysieke, motorische ontwikkeling, de cognitieve ontwikkeling, de psychosociale ontwikkeling, de morele ontwikkeling. In samenspraak met de ouders kunnen afspraken gemaakt worden over een bepaalde aanpak, die het betreffende ontwikkelingsgebied positief kan beïnvloeden.

- *Signaleren bijzonderheden*

Meer specifiek is de werkwijze van de KinderSofa voor wat betreft het omgaan met bijzonderheden in de ontwikkeling als volgt: dagelijks observeren de pedagogisch medewerkers de kinderen. Er wordt gekeken naar hun individuele ontwikkeling, groepsonwikkeling en welbevinden. Natuurlijk kan ook tussentijds een bijzonderheid gesignaleerd worden door een pedagogisch medewerker en/of de mentor van het kind. Er kan indien wenselijk algemeen en anoniem advies gevraagd worden aan de interne begeleider.

- *Informeren ouders*

Na overleg met de directie informeert de mentor de ouders zorgvuldig over de ontstane zorgen betreffende het kind. Nadat ouders geïnformeerd zijn over de observaties en de bijzonderheden in de ontwikkeling van hun kind kunnen er gezamenlijke afspraken gemaakt worden over de pedagogische aanpak. Kindercentrum de KinderSofa kan een beroep doen op een intern begeleider die aangesteld is vanuit de gemeente voor alle kinderdagverblijven om vanuit haar deskundigheid (eventueel) mee te kijken en mee te denken.

Ouders worden altijd geïnformeerd over een verandering in de benadering/aanpak van hun kind. Alle communicatie en afspraken worden door de betrokken mentor schriftelijk dan wel digitaal vastgelegd, zodat te allen tijde inzichtelijk is welke stappen er zijn ondernomen en met welk resultaat. Wanneer een gespreksverslag is gemaakt krijgen ouders hiervan een schriftelijk exemplaar. Ouders hebben recht tot inzage in het dossier van hun kind. Het kan voorkomen dat er een vermoeden van mishandeling of misbruik is. Dan is er sprake van een geheel andere situatie en geldt het protocol Veilig Thuis. Zie paragraaf 6.16

- *Doorverwijzen naar passende instanties*

In een aantal situaties zal ouders geadviseerd worden contact op te nemen met de huisarts of met de gemeente. Desgewenst kan de KinderSofa de ouders ondersteunen in het maken van hun afwegingen en keuzes. Ook de intern begeleider kan hierin desgewenst adviseren.

- *Deskundigheid medewerkers*

De pedagogische medewerkers hebben naast hun beroepsopleiding, aanvullende trainingen gevolgd op het gebied van observeren van de kinderen en communiceren met de ouders. Tijdens (team)bijeenkomsten is er aandacht voor deskundigheidbevordering. Daarnaast dragen de groepsbesprekingen bij aan het leren van elkaar met betrekking tot het observeren en het interpreteren van observaties. Collega's en directie kunnen elkaar op deze manier ondersteunen. Door een kind teambreed te bespreken wordt er meer kennis gedeeld en ontstaat er zowel in de observaties als aanpak meer professionele diepgang en eenduidigheid. De pedagogisch medewerkers zijn erop gericht om de leefwerelden waarin de kinderen opgroeien zoveel mogelijk te verbinden: thuis, kinderopvang, school. Zo wordt er een positief eenduidig pedagogisch klimaat gecreëerd waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen.

5.4 *Overdracht naar de basisschool*

Een nieuwe fase breekt aan als het kind 4 jaar wordt en doorstroomt naar de basisschool. Er wordt daarom een eindgesprek door de mentor met de ouder(s) ingepland. Dit eindgesprek vindt ongeveer 4 maanden voor het einde van de kinderopvang plaats. Tijdens dit gesprek worden de observatieformulieren van KIJK en de ontwikkeling van het kind besproken. Ook wordt het overdrachtsformulier van de gemeente Venray voor de basisschool samen ingevuld. Het overdrachtsformulier wordt samen met de KIJK-registratie naar de basisschool gestuurd als ouders hiervoor toestemming geven. Op deze manier wordt een doorgaande lijn naar de basisschool geborgd.

6 Praktische zaken

In dit hoofdstuk worden de praktische aspecten van de *dagopvang* belicht.

6.1 *Altijd voldoende gekwalificeerde medewerkers*

Op alle groepen van de dagopvang wordt het aantal medewerkers ingezet volgens de norm, het zogenaamde kind-leidster-ratio, zoals bepaald in de wet Kinderopvang. Binnen de KinderSofa betekent dit dat er meestal 2 tot 3 medewerkers op elke groep aanwezig zijn. De KinderSofa werkt zoveel mogelijk met een wekelijks terugkerend vast rooster om op die manier maximale structuur voor de kinderen te bieden. Bij de ingang van de groepen hangen foto's van de medewerkers die op die dag aanwezig zijn.

- *Vaste gezichten*

De pedagogisch medewerkers vormen de veilige basis voor de kinderen. De KinderSofa werkt met vaste, ervaren pedagogisch medewerkers. Aan een kind tot één jaar worden maximaal twee vaste pedagogische medewerkers toegewezen waarvan per dag tenminste één vast gezicht aanwezig is in de stamgroep van dat kind. Wanneer door de grootte van de stamgroep er met drie of meer pedagogische medewerkers tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er maximaal drie vaste pedagogisch medewerkers toegewezen aan één kind in de leeftijd tot één jaar. Aan een kind van één jaar of ouder worden maximaal drie vaste pedagogische medewerkers toegewezen, waarvan dagelijks minimaal één vast gezicht aanwezig is in de stamgroep van dat kind.

Het kan zijn dat bij verlof of ziekte - omdat dat niet vooraf te plannen is - het niet haalbaar is dat één vast gezicht aanwezig is in de stamgroep. Als zich een dergelijke situatie voordoet, wordt zoveel mogelijk geprobeerd om iemand vanuit de vaste groepsleiding of vaste oproepkracht op de groep te zetten. Is dat niet haalbaar dan is het mogelijk dat een andere beroepskracht die werkzaam is op een andere groep binnen dezelfde locatie van de KinderSofa wordt ingezet. Doordat er regelmatig bij elkaar wordt binnen gelopen en er met regelmaat samen buiten wordt gespeeld zijn de kinderen bekend met de vaste beroepskrachten van de andere groepen. Hierdoor wordt de emotionele veiligheid en stabiliteit van het kind zoveel mogelijk gewaarborgd.

- *3-uurs regeling*

Voor de kinderopvang is het mogelijk om gebruik te maken van de zogenaamde 3-uurs regeling, zoals opgenomen in de Kwaliteitsregels Kinderopvang. Op een hele dag mag er maximaal 3 uur tijdelijk minder personeel ingezet worden. Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moet aanwezig zijn tijdens die 3 uur. Tijdens de lunchpauzes maken we 1,5 uur gebruik van deze mogelijkheid. Dit gebeurt op basis van de praktische situatie van die dag, zoals de aanwezigheid van stagiaires en groepshulpen, de slaaptijd van de baby's/ kinderen en de aanwezigheid van de directieleden. Soms moeten medewerkers dan binnen het gebouw hun lunchpauze nemen, hetgeen tot een minimum wordt beperkt. Naast de lunchpauze kan er nog 1,5 uur afgeweken worden van de kind-leidster-ratio. Bij de KinderSofa is dit voornamelijk aan het begin en/of einde van de dag. Vanwege de breng- en haalmomenten van de kinderen wisselt op die momenten de groepsgrootte waardoor het zich toelaat om tijdelijk met minder pedagogisch medewerkers aanwezig te zijn. Om de behoeften van de kinderen te blijven waarborgen zal onderling tussen de aanwezige groepsleiding worden afgestemd of het mogelijk is dat er (tijdelijk) met een pedagogisch medewerker minder zal worden gewerkt.

6.2 *Extra dagdelen/ruildagen*

Een keer een extra dag(deel) kinderopvang boven op de reeds gereserveerde dagen, is mogelijk op aanvraag. Dit extra dagdeel kan door ouders ruim van tevoren worden aangevraagd. Na toezegging is het gevraagde dagdeel gereserveerd en is de opvang voor hun kind gegarandeerd. Deze dag wordt achteraf gefactureerd en ouders krijgen hiervan een aparte factuur. Via het ouderportaal Jaamo kunnen ouders een extra dagdeel aanvragen.

Als ouders een vast dag(deel) willen ruilen of wisselen, kan dit via onze ruilservice. Dit kan alleen als de groepsgrootte en het kind-leidster-ratio dit toelaat. Bij aanvraag van een ruildag wordt de dag die je wilt ruilen afgemeld en krijg je daarna bericht of de ruiling naar de nieuwe datum mogelijk is. Bij een wisseldag is dat niet. Er wordt eerst gekeken of wisselen mogelijk is. Op het moment van toezeggen van een wisseldag wordt de andere datum pas afgemeld. Kan de wisseldag niet dan blijft de aangevraagde datum op aangemeld staan. Beide mogelijkheden kunnen aangevraagd worden via het ouderportaal. De verdere voorwaarden hiervan staan op ons ouderportaal Jaamo en op de website vermeld.

6.3 *Samenvoegen*

Met name in de vakantieperiode kan het zijn dat er heel weinig kinderen op de groepen aanwezig zijn. Het is gezelliger voor de kinderen als er meer kinderen zijn om mee te spelen. Dat kan ertoe leiden dat er kinderen uit de dagopvang uit verschillende stamgroepen en/of leeftijdsgroepen worden samengevoegd. Het protocol samenvoegen wordt met de intake besproken met de ouder(s). Onderdeel van het protocol is dat de ouders in een dergelijke situatie schriftelijk toestemming geven het eens te zijn met de (incidentele) opvang van hun kinderen in een samengevoegde groep. Ook hier wordt zoveel mogelijk geprobeerd om iemand vanuit de vaste groepsleiding of vaste oproepkracht op deze gecombineerde groep te zetten. Kinderen die incidenteel een extra dagdeel of een ruildag hebben kunnen i.o. met toestemming van de ouder(s) in een andere stamgroep worden opgevangen. Dit kan dan alleen als het kind-leidster-ratio dit toelaat.

6.4 *Kinderen brengen en halen*

De KinderSofa is geopend van 07.00 uur tot 19.00 uur. Er bestaan geen vaste breng- en haaltijden om een zo natuurlijk mogelijke setting te creëren en ouders maximale flexibiliteit te bieden. Ouders mogen binnenkomen wanneer het hen uitkomt en zo krijgen zij ook de gelegenheid om de sfeer te proeven op verschillende momenten op de dag. Rond de klok van 9.00 uur starten we met het dagprogramma. We zingen dan goedemorgen en er wordt verteld wat de kinderen die dag gaan doen. Voor de kinderen vanaf ongeveer 1 jaar is het fijn om hierbij te zijn.

De kinderen die tussen 18.00 uur en 19.00 uur nog aanwezig zijn, eten gezamenlijk. Meestal zijn dat kinderen uit één gezin. Daarbij worden de groepsgrenzen niet meer gehanteerd.

6.5 *Ziekte van het kind*

Kinderen kunnen ziek zijn. Vaak gaat het om onschuldige verkoudheden of griepjes. Kinderen kunnen bij lichte verhoging gewoon naar de opvang. Als kinderen koorts hebben (38,5 graden of hoger) en echt ziek zijn, dan willen ze alleen maar thuis zijn en is extra zorg van een (groot)ouder nodig. De KinderSofa rekent erop dat kinderen die koorts hebben niet naar de opvang komen. Als de koorts tijdens de opvanguren

ontstaat, dan wordt daarover contact opgenomen met de ouders en wordt overlegd. Hiertoe heeft de KinderSofa de telefoonnummers privé en zakelijk van beide ouders beschikbaar. Ook is van elk kind bekend wie de huisarts is. Overigens heeft de KinderSofa ook een eigen huisarts die in voorkomende gevallen voor algemene medische zaken geconsulteerd kan worden.

De KinderSofa dient géén medicijnen toe aan de kinderen, tenzij dit schriftelijk is vastgelegd door de ouders en de medicatievoorschriften zorgvuldig zijn overgedragen. Als hier niet aan is voldaan verzorgt de KinderSofa de medicatie niet.

De KinderSofa neemt geen extra maatregelen dan de gebruikelijke hygiënemaatregelen om besmettelijke ziekten te voorkomen. Kinderen zijn gevaccineerd tegen de meeste kinderziekten, maar virale infecties als waterpokken, griep of verkoudheden steken ook af en toe de kop op in de kinderdagverblijven, net zoals thuis of op school. De KinderSofa rekent er wel op dat de ouders een besmettelijke ziekte van het kind melden, zodat de ouders van de andere kinderen hierover kunnen worden geïnformeerd. Voor uitgebreide informatie rondom het omgaan met zieke kinderen is er een protocol zieke kinderen en medicijnen. Dat protocol wordt aan alle ouders beschikbaar gesteld tijdens het intakegesprek en ligt ook ter inzage in de blauwe klappers in de themahoek bij de peuters.

De KinderSofa handelt conform de algemene richtlijnen vanuit de GGD Nederland voor inenting en vaccinatie. Dit wordt door ouders op inschrijfformulier aangegeven. Omdat deelname aan het Rijksvaccinatieprogramma in Nederland niet verplicht is, kan het voorkomen dat ook niet gevaccineerde kinderen het dagverblijf bezoeken.

Als er sprake is van een bijzondere omstandigheid die verband houdt met de bestrijding van de epidemie van een infectieziekte behorend tot groep A1, houdt de KinderSofa zich aan de maatregelen die gelden, wanneer de minister een regeling heeft opgesteld waarmee de KinderSofa tijdelijk wordt vrijgesteld van een of meer artikelen uit de wet. *(Alleen van toepassing als er sprake is van regelgeving in de Wet Kinderopvang en/of Wet publieke gezondheid in verband met epidemiologische ontwikkelingen, en de toezichthouder kinderopvang is aangewezen als toezichthouder.)*

6.6 Open deuren in de praktijk

Kinderen van Vogel- en Vlinderhuis en Bijen- en Bloemenhuis mogen op ontdekkingsstocht. Ze gaan dan even weg bij hun stamgroep en kiezen zelf of ze in de naastgelegen ruimte willen spelen. Alles natuurlijk onder toezien oog van de pedagogisch medewerkers.

Met het open deuren beleid bieden we de mogelijkheid voor de kinderen om samen te spelen met kinderen op de andere groep als het bijvoorbeeld even wat rustiger is op de eigen groep omdat andere kinderen liggen te slapen of omdat ze graag samen iets willen ondernemen zoals het maken van een knutselwerkje.

Door kinderen de mogelijkheid te geven om te spelen buiten de stamgroep, vergroten we de kleine wereld van het kind. Het kind ziet dat andere groepsruimtes er anders uitzien, ander speelgoed hebben. Het spelen buiten de stamgroep creëert meer spelmogelijkheden, de kinderen kunnen zo kiezen waar ze het liefst mee spelen of met welke activiteit zij mee willen doen. Het belangrijkste uitgangspunt is natuurlijk wel dat kinderen altijd eerst rustig samen komen in de vertrouwde stamgroep met vertrouwde kinderen. De pedagogische medewerkers nemen weloverwogen keuzes over wanneer ze de deuren open laten of dicht doen. Bijvoorbeeld tijdens het eetmoment blijven de deuren dicht.

Doordat er steeds met relatief kleine groepen gewerkt wordt blijft de rust ook bij het open deuren beleid bewaard. Bijkomend voordeel van het open deuren beleid is dat bij wisseling van de medewerkers, door ziekte en verlof, de kinderen de andere medewerkers al een beetje kennen.

6.7 Terughoudend gebruik van knuffels en spenen

Alleen als een kind zodanig onrustig is dat de situatie om een oplossing vraagt én als dat overeenkomt met de afspraken met de ouders daarover, dan worden knuffels en spenen buiten het slapen gegeven. Tijdens het slapen krijgen de kinderen wel een speen en/of een knuffel, mits de ouders hiervoor toestemming hebben gegeven.

6.8 Verschoning

Door de KinderSofa worden luiers en lotiondoekjes verstrekt, behalve als het kind andere dan de standaardproducten gebruikt. Voor het alternatief moeten de ouders dan zelf zorgen. Uit organisatorisch en hygiënisch oogpunt worden papieren wegwerpluiers gebruikt. Deze worden gescheiden verzameld in luiercontainers en gerecycled. De kinderen worden regelmatig verschoond en daarbij zijn de medewerkers alert op dunne ontlasting en op rode billetjes.

6.9 Zindelijk worden

Zindelijk worden is een individuele aangelegenheid. Een kind wordt zindelijk wanneer het daar zelf aan toe is. Spelenderwijs stimuleren de medewerkers het kind om zindelijk te worden. Dit gebeurt onder andere doordat kinderen van elkaar zien dat ze op het potje of naar de wc gaan. Kinderen worden geprezen voor elke stap op de weg naar het zindelijk worden. Er wordt overigens nooit gestraft als een kind per ongeluk in de broek plast of poept.

Afhankelijk van het kind en de wens van de ouders kan gestart worden met een actieve zindelijkheidsstraining. Alle kinderen wordt geleerd na het gebruik van het toilet de handen te wassen en daar wordt consequent op toe gezien. Om de mogelijkheid te hebben de kinderen te verschonen als ze een ongelukje hebben, wordt ouders verzocht te zorgen voor een setje extra kleding voor hun kind.

6.10 Buiten spelen

De KinderSofa vindt buiten spelen belangrijk voor kinderen. Het vergroot letterlijk de speel- en bewegingsruimte en de kinderen kunnen een frisse neus halen. Buiten spelen is ook goed omdat het kind daardoor beter zijn energie kwijt kan en zijn lichamelijke ontwikkeling op andere manieren wordt gestimuleerd ten opzichte van binnen spelen. Het biedt bovendien een leuke variatie op de dagindeling. Ook bij minder goed weer gaan de kinderen naar buiten.

Alle buitenruimten zijn omheind. De dagopvang heeft een eigen buitenruimte. Kinderen kunnen gebruik maken van het speelveldje met zandbak, glijbaan en loopauto's voor als ze nog klein zijn. De grotere kinderen kunnen gebruik maken van de 'grote tuin' waar fietspaadjes, groentetuintjes en diertjes zijn. Dichtbij is het Sint Anna bos en in de buurt is een klein speeltuintje.

6.11 Soms bijzondere activiteiten

De KinderSofa kent ook bijzondere activiteiten, zoals (thema-)feestjes. Deze activiteiten hebben verschillende functies. Het geeft de kinderen een saamhorigheidsgevoel. Het sluit aan bij thuis. Thuis wordt ook Kerst, Pasen of Sinterklaas gevierd. Ook bieden feestjes houvast, bijvoorbeeld bij de indeling en de herkenbaarheid van de seizoenen. Bij het initiëren van feestjes of thema's wordt ook rekening gehouden met de leefwereld en (culturele) achtergronden van de kinderen.

6.12 Verjaardagen

Als de kinderen jarig zijn worden de ouder(s) uitgenodigd om deze verjaardag mee te vieren. Dit is geen verplichting voor ouders, als zij niet aanwezig zijn worden er foto's gemaakt die daarna op Jaamo worden gezet. De KinderSofa zorgt voor een passende traktatie voor de kinderen.

Als het kind 4 jaar wordt en naar de basisschool gaat, dan neemt het afscheid van de dagopvang. Een nieuwe stap. Daarom wordt afscheid van de dagopvang en verjaardag zoveel mogelijk gecombineerd. Het kind krijgt van de KinderSofa een blijvend aandenken mee. Ouders mogen bij deze gelegenheid zelf een gezonde traktatie meebrengen voor de kinderen.

6.13 Speelgoed

Op de KinderSofa is voldoende speelmateriaal aanwezig. Het is niet de bedoeling dat de kinderen speelgoed meebrengen van thuis. Zoals genoemd mag een kind zijn knuffeldier of het speentje alleen meebrengen, als het daar echt niet buiten kan (zie paragraaf 6.5).

6.14 Ouderportaal Jaamo en social media

Als ouders een plaatsingsovereenkomst aangaan met de KinderSofa gaan ze akkoord met het gebruik van het digitaal ouderportaal Jaamo. Ouders hebben met een eigen uniek wachtwoord toegang tot dit systeem en kunnen online het dossier van hun kind raadplegen. Aan deze dienst zijn geen extra kosten verbonden. De ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden en controleren van de gegevens alsmede voor het wachtwoord. Door de ouders doorgevoerde wijzigingen zijn bindend. Ouders kunnen hier het rooster van hun kind inzien en desgewenst een dagdeel afmelden en een ruildag aanvragen. Voor de voorwaarden van onze ruilservice verwijzen wij naar onze website. Ook worden er foto's van de kinderen geplaatst van activiteiten et cetera. op de groepen. Tevens wordt dit ouderportaal gebruikt als communicatiemiddel tussen de KinderSofa en de ouders/verzorgers als het gaat om informatie delen.

Ouders zijn er mee bekend dat er van de kinderen foto's en/of video opnames gemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld tijdens speciale activiteiten. Er worden foto's gemaakt die gebruikt worden voor bijvoorbeeld de versiering van de groepsruimte en voor op de website. Zij zijn ermee bekend dat Kindercentrum de KinderSofa van deze foto's ook gebruik kan maken bijvoorbeeld ten behoeve van een sociaal media zoals, website of Facebook/Instagram.

Bij het intakegesprek worden ouder(s) geattendeerd op het privacy beleid en het protocol social media. Ouders geven schriftelijk toestemming voor plaatsing van foto(s) op de website en Facebook/Instagam door ondertekening van het formulier toestemming opnames sociaal media. Op de website staan ook de

beleidsplannen, onze algemene voorwaarden, de notulen van de jaarvergadering, protocollen en overige informatie

6.15 Bescherming persoonlijke gegevens

De KinderSofa registreert een groot aantal gegevens van de kinderen en hun ouders. Dat is noodzakelijk in verband met een goede opvang, de mogelijkheden tot het contact met de ouders of het betreft gegevens die uit oogpunt van preventie van de volksgezondheid vereist worden door de GGD. De KinderSofa verzekert de ouders dat zorgvuldig met die gegevens wordt omgegaan en dat deze niet aan derden worden verstrekt, tenzij dat een formele instantie als GGD of belastingdienst is. De verwerking van de persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met ons privacy-beleid. Het privacy-beleid staat vermeld op onze website.

6.16 Op stap

Naast de activiteiten in en om de KinderSofa bezoeken de kinderen ook in kleinere groepjes een speeltuin of de kinderboerderij. Ook wordt er regelmatig gewandeld naar het bos of het speeltuintje. Ouders geven hiervoor schriftelijke toestemming en tekenen hiervoor een akkoordverklaring genaamd 'Op Stap'. De kinderen worden vervoerd met auto of GoCab.

Het eventuele vervoer per auto van kinderen van 2 tot 3 jaar gebeurt in een gecertificeerd kinderstoeltje (meestal van de ouders zelf); vanaf 3 jaar zitten de kinderen op een stoelverhoger. De GoCab is een (veilige) bakfiets voor maximaal 8 kinderen vanaf de leeftijd 2 jaar. (kijk voor meer informatie over vervoer met de auto of GoCab in ons protocol 'Veilig vervoer en op stap').

6.17 Veiligheid en hygiëne

Houder en leidinggevendenden zijn aansprakelijk voor de veiligheid in het pand. Deze verantwoordelijkheid bestrijkt een breed scala, variërend van het erop toezien dat de tussen- voordeur niet open blijft staan tot het gebruik van veilig speelgoed. De medewerkers hebben vanuit hun opleiding ook de relevante kennis op gebied van veiligheid en dragen bij aan de veiligheid.

Voorts worden de hygiënische voorschriften van de GGD in acht genomen. Hierop wordt door de medewerkers en de directieleden streng toegezien. Jaarlijks voert de GGD controle uit of de KinderSofa aan alle formele eisen voldoet. De inspectierapporten van de GGD liggen ter inzage voor de ouders op iedere locatie en zijn op de website terug te vinden via de link landelijk register kinderopvang.

Vanaf 1 januari 2018 is er een apart beleidsplan veiligheid en gezondheid. Daarin wordt inzichtelijk gemaakt hoe op de locaties wordt gewerkt, uiteraard met als doel kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke speel-, werk- en leefomgeving te bieden, zodanig dat zij beschermd worden tegen grote risico's en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan geldt voor één jaar. Dit beleidsplan is gemaakt vanuit de RI en de daaruit vloeiende werkafspraken en huisregels. Indien noodzakelijk worden er maatregelen opgesteld voor verbetering. Dit zal gebeuren aan de hand van diverse thema's en gesprekken welke elk jaar met de pedagogische medewerkers gevoerd gaan worden. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid is ook voor ouders in te zien. Deze is terug te vinden in de blauwe klappers bij de themahoek bij de peutergroepen.

De medewerkers zijn verantwoordelijk voor het actief meedenken in de beleidsvorming, het handelen conform het beleid en het beleid actief uitdragen. We hebben een “Sofa: Veiligheid en gezondheid” app. Zo blijft iedereen scherp qua handelen en qua initiëren of monitoren van aanpassingen.

Jaarlijks wordt er een QuickScan op de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd, om op een structurele manier de veiligheid en gezondheid van de kinderen en de medewerkers te waarborgen. Nadat risico's geïnventariseerd zijn wordt er zo nodig een actieplan gemaakt. Hierin staat wat er aanpassing behoeft, wie daar verantwoordelijk voor is en voor welke datum dit gerealiseerd moet zijn. Daarna volgt een evaluatie die besproken wordt in een teamvergadering.

Ook hebben we een preventiemedewerker. Deze zet zich binnen het bedrijf in om ongevallen en verzuim te helpen voorkomen. Ook stelt de preventiemedewerker de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) op en voert deze uit. Voor wat betreft de brandveiligheid is er een gebruiksvergunning. Dat betekent dat aan alle brandveiligheidseisen van de brandweer is voldaan.

Tenslotte is er een calamiteitenplan en een vluchtplan dat duidelijk zichtbaar is in de hal bij binnenkomst. Nagenoeg alle medewerkers beschikken over het diploma Bedrijfshulpverlening. Eens per jaar wordt daarnaast uitvoerig aandacht besteed aan het ontruimingsplan in een teamvergadering en daarnaast is er elk jaar een herhalingsdag van de BHV/ kinder-EHBO. Op de locatie is een AED aanwezig. Er zijn ook hoofd BHV-ers aangesteld. Zij zijn leidinggevend aan de BHV'ers en een belangrijke schakel binnen de organisatie en het vaste aanspreekpunt voor de BHV'ers. Zij zorgen voor de coördinatie tijdens een calamiteit en dat de procedures goed opgevolgd worden.

Binnen de dagopvang vindt er om de 3 maanden (in de eerste week van de maand) een ontruimingsoefening plaats, waaraan de kinderen van 2 tot 4 jaar deelnemen. In die week wordt er iedere ochtend een boekje aan de kinderen voorgelezen wat gaat over brand en de brandweer. Er wordt in een knijpfluit geknepen waarna de kinderen aan het loopkoord naar buiten gaan. Buiten wordt er geconstateerd dat er geen brand is. Hierna kunnen de kinderen weer rustig gaan spelen. Tijdens deze oefening handelen de medewerkers volgens protocol.

6.18 *Veilig Thuis*

De KinderSofa heeft een bij wet geregelde verantwoordelijkheid om bij het vermoeden van kindermishandeling advies te vragen of melding te doen bij 'Veilig Thuis'. (Advies en Meldpunt Kindermishandeling). Hiertoe werkt de KinderSofa met een algemeen geldend protocol en alle medewerkers zijn geïnstrueerd en bijgeschoold op dit thema.

Op beide locaties zijn aandachtfunctionarissen aangesteld. Zij hebben een centrale en adviserende rol in de stappen rond het signaleren en handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling in huiselijke kring. Tevens hebben zij contact met externe partijen als bijvoorbeeld Veilig Thuis. In het protocol staat vermeld wie de aandachtfunctionarissen zijn. Het protocol kunnen ouders inzien in de blauwe klappers bij de themahoek bij de peuters.

7 De ouders als partner in de opvang

Voor de KinderSofa zijn de ouders de belangrijkste partners in de opvang. Daarover gaat deze paragraaf.

Naast de ouders zijn er echter nog enkele andere partners met wie wordt samengewerkt.

Die partners zijn: een huisarts, het consultatiebureau en een intern begeleider. Deze kunnen ingeschakeld kunnen worden in individuele situaties, maar ook ten behoeve van de deskundigheidsbevordering van het team. De ouders kunnen eveneens een beroep op hen.

7.1 Samenwerking met ouders

Een goed contact tussen de ouders en de medewerkers vormt de basis voor het welzijn van het kind in de groep, maar ook is het een voorwaarde voor een eenduidige opvoedkundige benadering van het kind. De KinderSofa hecht daarom veel waarde aan goed overleg tussen ouders en medewerkers langs directe en informele communicatielijnen. Er is daarom altijd gelegenheid voor de ouders om met de medewerkers te praten over de aandachtspunten of wensen in de verzorging en opvoeding van hun kind. De medewerkers staan per definitie open voor de suggesties van de ouders en voor zover dat past binnen het beleid van de KinderSofa zullen de suggesties gevolgd worden. Door hun kennis en ervaring fungeren de medewerkers ook vaak als vraagbaak voor de ouders en kunnen zij hen ondersteunen bij opvoedingsvraagstukken en daartoe eventueel adviezen geven. Ouders krijgen per mail de nieuwsbrief. Hierin wordt teruggekeken op activiteiten die geweest zijn, vooruit gekeken op nieuwe activiteiten en wordt ingegaan op actuele thema's op gebied van de kinderopvang in z'n algemeenheid of op gebeurtenissen binnen de KinderSofa.

7.2 Overleg met ouders t.b.v. het individuele kind

Om de communicatie tussen de ouders en medewerkers over het individuele kind goed te laten verlopen wordt gewerkt met verschillende vaste contact- en overlegmomenten.

- *Kennismaking*

Alvorens ouders een dagopvangvoorziening kiezen, willen zij kennis hebben gemaakt met de directie, de medewerkers, het beleid, het gebouw, de omgeving, de inrichting en de sfeer. Ouders willen vertrouwen hebben in de mensen die voor hun meest dierbare 'bezit' gaan zorgen. Tijdens een rondleiding worden de ouders geïnformeerd en wordt er kennisgemaakt met (de werkwijze van) de KinderSofa. Ouders krijgen alle tijd om vragen te stellen en de sfeer te proeven.

- *Intakegesprek*

Nadat ouders een definitieve keuze hebben gemaakt en de plaatsing (administratief) is geregeld, vindt een intakegesprek plaats. Tijdens het intakegesprek krijgen ouders de gelegenheid om uitgebreid over hun kind te vertellen en vragen te stellen over de opvang en verzorging van hun kind. Vanuit de zijde van de KinderSofa worden ouders goed geïnformeerd over de dagelijkse gang van zaken en worden concrete afspraken gemaakt over de opvang en verzorging. Ouders worden tijdens dit gesprek geïnformeerd over wie de mentor wordt van hun kind, de mogelijkheden tot contact en overleg met de KinderSofa over alle kwesties in relatie tot hun kind of over meer algemene zaken.

- *De breng- en haalgesprekken*

De contacten tussen de ouders en de medewerkers van de KinderSofa vinden plaats op de breng- haalmomenten van het kind. 's Ochtends melden ouders de eventuele bijzonderheden van hun kind. De medewerkers doen verslag van de dag tijdens het haalmoment en melden eventuele bijzonderheden aan de ouders.

- *Eindevaluatie*

Wanneer van een kind de dagopvang stopt vindt er een eindgesprek plaats aan de hand van de laatste KIJK-registratie. Ouders krijgen de gelegenheid om hun ervaringen met de KinderSofa te vertellen en samen met de mentor terug te kijken op de opvang én op de ontwikkeling van hun kind in de afgelopen jaren.

7.3 *Overleg met ouders t.b.v. algemene zaken*

- *Ouderinspraak*

De KinderSofa vindt het belangrijk om ook ouders bij het beleid te betrekken. Het idee is dat ervaringen en nieuwe inzichten van ouders moeten bijdragen aan het beleid. Hiervoor is er een oudercommissie ingesteld. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie. In de oudercommissie worden zaken besproken die niet te maken hebben met de verzorging van het individuele kind, maar met de algemene gang van zaken. Tijdens de bijeenkomsten komen ook onderwerpen aan bod die tijdens een teamoverleg met de leiding is behandeld. Zo blijft de oudercommissie goed op de hoogte en worden deze onderwerpen ook samen met de oudercommissie besproken. Voorbeelden hiervan zijn; veiligheid, gezondheid, voedingsbeleid, protocollen zoals Veilig Thuis, inspectierapporten etc. Jaarlijks wordt het pedagogisch beleidsplan, waaronder ook de spel en ontwikkelingsactiviteiten samen besproken.

- *Ouderavonden*

Er worden soms ouderavonden georganiseerd. Tijdens deze ouderavonden worden veelal (opvoedkundige) thema's besproken. De thema's worden in overleg met de ouders bepaald. De ouderavonden zijn overwegend informatief, maar er is ook gelegenheid voor de ouders om elkaar beter te leren kennen en hun opvoedkundige ervaringen uit te wisselen. Jaarlijks krijgen de ouders een "Kom van de Sofa"-krant. In deze krant kunnen de ouders teruglezen welke activiteiten er zijn geweest, nieuwtjes en weetjes, team informatie en het jaarverslag van de oudercommissie.

7.4 *Als ouders klachten hebben*

- *Klachten*

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. De KinderSofa heeft een interne klachtenprocedure – die bekend is bij de ouders – en is aangesloten bij een externe commissie die de klacht in behandeling kan nemen.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Postbus 90600
2509LP Den Haag
Tel: 070-3105310 www.geschillencommissie.nl

- *Hoe werkt de klachtenprocedure?*

Er zijn 2 mogelijkheden waarop ouders met klachten kunnen reageren.

- a) Ouders kunnen contact opnemen met de medewerker die met de ontevredenheid of het ongenoegen te maken heeft. Door een openhartig gesprek hierover is het probleem vaak al opgelost. Als deze eerste stap niet tot een bevredigende oplossing of antwoord leidt, dan kan een gesprek plaats vinden met de directie, of ouders kunnen een schriftelijke klacht bij de directie indienen volgens de interne klachtenprocedure.

Zij kunnen dan een formele beslissing nemen.

- b) Gaat de voorkeur van ouders uit naar een onafhankelijke behandeling of is men niet tevreden met de uitkomst van de gesprekken met de medewerker en de directie, dan kan de kwestie voorgelegd worden bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De geschillencommissie heeft als voorportaal het Klachtenloket Kinderopvang waar eerst wordt geprobeerd de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling.

Ouders kunnen via de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de geschillencommissie

Zowel de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als de KinderSofa beschouwen klachten van ouders als een vorm van advies om de dienstverlening te verbeteren. Dat betekent dat de Geschillencommissie niet alleen de klacht wil verhelpen maar ook met de KinderSofa zal bekijken hoe problemen (dergelijke klachten) in de toekomst voorkomen kunnen worden.

