



# Pedagogisch beleid

Thuisgevoel, Veiligheid, Geborgenheid, Ontwikkeling, Respect

## Inleiding

Onze kernwaarden zijn het hart van onze dienstverlening. Thuibij kinderopvang Kortenhoef zich ten doel meer te zijn dan een organisatie die kinderen dagelijks opvangt en verzorgt. In dit pedagogisch beleid beschrijven we de uitgangspunten van Thuibij, namelijk onze missie, de pedagogische visie en de kernwaarden. Daarnaast schetsen we een beeld van het pedagogisch klimaat binnen Thuibij. De vertaling van ons pedagogisch beleid kunt u lezen in de verschillende pedagogische werkplannen van de afzonderlijke locaties en/of groepen. Locatie specifieke eigenschappen en speerpunten zijn daarin uitvoerig beschreven.

Ons pedagogisch beleid maakt ons opvoedkundig inzicht en handelen zichtbaar en toetsbaar. De pedagogisch medewerkers handelen naar ons pedagogisch beleid.

Het belangrijkste doel is het bieden van kwalitatief hoogstaande kinderopvang. Om dit te bereiken zijn veel factoren van belang.

- De accommodatie moet minimaal aan de wettelijke eisen voldoen en daarnaast uitdagingen bieden aan de kinderen en een prettig omgeving zijn voor de medewerkers.
- De pedagogisch medewerkers moeten de mogelijkheden krijgen om binnen de werkwijzen van de organisatie hun creativiteit te ontplooiën.
- De juiste materialen moeten worden gekozen, aangeschaft en gebruikt.
- Duidelijke pedagogische uitgangspunten en werkwijzen moeten worden opgesteld en nageleefd.
- Een goede communicatie en samenwerking met verzorgers en organisatie.

In dit document wordt ..

- .. gesproken over de 'verzorger', waar de 'wettelijk vertegenwoordiger' van het kind wordt bedoeld. Meestal zijn dit de ouders, echter niet alle verzorgers zijn officieel de wettelijke ouders. Soms wordt over 'ouder' gesproken, omdat in het totaalbeeld het woord 'ouder' beter past (oudercommissie).
- .. de afkorting BKR (Beroepskracht – Kind Ratio) gehanteerd ter bevordering van de leesbaarheid.
- .. standaard gesproken in de mannelijke vorm, waar dit ook de vrouwelijke kan zijn.

Door hun kind toe te vertrouwen aan ons kinderdagverblijf, kiezen verzorgers bewust om de opvoeding van hun kind(eren) te delen met meerdere professionele opvoeders. Het is daarom van groot belang dat de pedagogisch medewerkers werken vanuit een eenduidige pedagogische visie, die vertaald is in het pedagogisch beleid. Thuibij kinderopvang heeft aansprekende elementen uit de verschillende pedagogische zienswijzen samengevoegd en vertaald in dit pedagogisch beleid.

In dit document vindt u onze pedagogische inzichten en onze algemene werkwijzen voor onze gehele organisatie, zowel kinderdagverblijf (KDV), peuterspeelzaal (PSZ) en buitenschoolse opvang (BSO). Vanzelfsprekend verschillen werkwijzen per leeftijdsgroep, waar nodig wordt onderscheid gemaakt tussen dagopvang en buitenschoolse opvang. Tevens hebben wij per leeftijdsgroep een afzonderlijk pedagogisch werkplan opgesteld, zodat de specifieke werkwijzen per leeftijdsgroep en de bijbehorende kernwaarden, regels en rituelen gewaarborgd zijn.

## Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b> .....	<b>1</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>HOOFDSTUK 1: THUIZBIJ</b> .....	<b>3</b>
1.1 THUIZBIJ.....	3
1.2 MISSIE.....	3
1.3 PRAKTIJK VERTALING VISIE.....	3
1.4 VISIE.....	4
<b>HOOFDSTUK 2: KINDEREN LATEN GROEIEN IN ONTWIKKELINGSMOGELIJKHEDEN, TALENTEN EN TEMPERAMENT</b> .....	<b>5</b>
2.1 EMOTIONELE VEILIGHEID .....	5
2.2 PERSOONLIJKE ONTWIKKELING.....	5
2.3 SOCIALE ONTWIKKELING .....	6
2.4 WAARDEN EN NORMEN.....	6
2.5 WAARNEMEN VAN DE ONTWIKKELING .....	7
2.5.1 Observeren, oudergesprekken en mentorschap.....	7
2.5.2 Omgaan met bijzonderheden in de ontwikkeling.....	7
<b>HOOFDSTUK 3: THUIZBIJ INFORMATIE VOOR OUDER EN KIND</b> .....	<b>9</b>
3.1 STAMGROEPEN EN BASISGROEPEN .....	9
3.1.1 Locaties Thuibij Kortenhoef.....	9
3.2 SAMENVOEGEN GROEPEN.....	10
3.3 EXTRA DAGEN EN RUILDAGEN .....	11
3.3.1 Extra dagen en ruildagen.....	11
3.4 INSCHRIJVING.....	11
3.5 OPENINGSTIJDEN EN SLUITINGSDAGEN .....	12
3.6 OUDERBELEID .....	12
3.7 OUDERCOMMISSIE .....	14
3.8 KLACHTEN.....	14
3.9 VOERTAAL.....	15
3.10 ROKEN .....	15
<b>HOOFDSTUK 4: WET KINDEROPVANG</b> .....	<b>16</b>
4.1 INZET STAGIAIRES EN VRIJWILLIGERS .....	16
4.2 PERSONEEL EN ONDERSTEUNING ANDERE VOLWASSENEN .....	18
4.3 BEROEPSKRACHT KIND RATIO.....	19
4.4 BELEID VEILIGHEID EN GEZONDHEID .....	19
4.4.1 Vier ogen principe .....	20
4.4.2 Achterwachtregeling .....	20
4.4.3 Meldcode kindermishandeling .....	20
4.5 PRIVACY .....	20

## Hoofdstuk 1: Thuibij

### 1.1 Thuibij

De plek waar u en uw kinderen zich het meest vertrouwd en veilig voelen, is thuis. Samen praten we over uw specifieke wensen en proberen wij deze situatie zo veel mogelijk op ons dagverblijf voort te zetten. Ondanks het feit dat uw kind(eren) niet thuis is/zijn, vinden wij het van groot belang dat het gevoel en de beleving op de kinderopvang wel met thuis wordt geassocieerd. Primair wordt dit bereikt door de persoonlijke manier waarop we met elkaar omgaan, in een vertrouwde en veilige omgeving. Thuibij hecht grote waarde aan een duurzame relatie met verzorger en kind.

### 1.2 Missie

Het is onze missie om kinderen een veilige plek te bieden waar zij zich prettig voelen en zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen. Het is ons doel dat alle kinderen van Thuibij zich net zo veilig en geborgen voelen als thuis en dat zij hierdoor zich vrij en ongedwongen kunnen ontwikkelen.

Het is ons streven dat ouders hun kind met een vertrouwd gevoel bij ons achter durven laten doordat wij een professionele en veilige kinderopvang bieden met oog voor ieder kind. In de praktijk doen wij dit door goed de tijd te nemen om ieder ouder en kind te leren kennen. We vinden het belangrijk om op deze manier goed te kunnen inspelen op ieders individuele behoefte. Daarnaast zorgt onze kleinschaligheid ervoor dat dit ook makkelijk te realiseren is. De rust en de ruimte voor ieder kind om zich thuis te voelen en zichzelf te mogen zijn is ook terug te vinden in onze inrichting en omgeving. We beschikken over ruime ruimtes en veel buitenspeelmogelijkheden waardoor kinderen naar eigen behoefte kunnen spelen en ontdekken. Verder wordt er veel aandacht besteed aan de inrichting en aankleding van de groepsruimtes om zo een gezellige en huiselijke sfeer te creëren, zodat ieder kind zich "Thuibij" voelt!

### 1.3 Praktijk vertaling visie

#### KERNWAARDEN

Om de door ons beoogde missie en kwaliteit te kunnen waarborgen heeft Thuibij vijf kernwaarden verankerd in alles wat we doen en wat we dagelijks willen waarmaken.

#### Kernwaarde 1: Thuisgevoel

De plek waar kinderen zich het meest op hun gemak voelen, is thuis. Thuibij heeft het thuisgevoel tot speerpunt van haar organisatie gemaakt. Door het gevoel en de beleving van thuis in de opvang terug te laten komen zorgen we ervoor dat de overgang van thuis naar de opvang zo klein mogelijk wordt gemaakt. We zorgen ervoor dat de fysieke omgeving zoveel mogelijk een thuisgevoel geeft en tevens zorgen we ervoor dat we op een persoonlijke, eerlijke en open manier met elkaar omgaan. Thuibij biedt een gezellige, veilige plek waar kind en verzorger zichzelf kunnen zijn en waar mensen rondlopen die in uw kind geloven. Een plek buitenshuis, maar wel zoals thuis!

#### Kernwaarde 2: Veiligheid

Thuis is je basis, je haven, de plek waar je je het meest veilig & vertrouwd moet voelen. Een kind dat zich veilig voelt, ontwikkelt zich het beste en kan zich openstellen voor zijn omgeving. Thuibij biedt deze veiligheid middels een beschermde omgeving die zó is ingericht, dat kinderen er zonder gevaar kunnen spelen. Onze ruimtes **voldoen** aan alle strenge veiligheidseisen. Daarnaast zijn uw kinderen in goede handen bij onze pedagogisch medewerk(st)ers die de ruimte, kennis en kunde hebben om een breed scala aan activiteiten aan te bieden, waardoor uw kind maximaal wordt gestimuleerd in zijn ontwikkeling. Alle pedagogisch medewerkers bij Thuibij hebben een erkend gediplomeerd conform de CAO-kinderopvang, zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en in het bezit van een geldig diploma kinder-EHBO en/of BHV.

#### Kernwaarde 3: Geborgenheid

Zorgen door kleinschaligheid, persoonlijke aandacht, lokale karakter en stabiliteit voor de geborgenheid zoals thuis, waarbij zowel de kinderen als de verzorgers hun eigen identiteit behouden.

**Kernwaarde 4: Ontwikkeling**

Bij Thuibij vinden we het van groot belang dat kinderen spelenderwijze en hun eigen tempo kunnen ontwikkelen. Geen mens is gelijk, geen kind ook. Iedereen heeft zijn/haar eigen kenmerken. De medewerkers zijn geschoold om de kinderen te begeleiden op zo'n manier waarbij kinderen positief worden gestimuleerd in de ontwikkeling. Kinderen leren door imitatie, herhaling, regelmaat, betrekken en dingen zelf ervaren.

**Kernwaarde 5: Respect**

Zowel het kind als de verzorger benaderen we gelijkwaardig. Samen praten we over de begeleiding van uw kind en zorgen wij ervoor dat de verzorger geen drempel voelt om (kritische) vragen te stellen. Thuibij heeft daarom diverse contactmomenten en -vormen voor verzorgers en stelt u desgewenst op de hoogte van bestaande regels, rechten en plichten

Onze pedagogische visie samengevat in de volgende slagzin:

**1.4 Visie**

*“Kinderopvang waarbij veiligheid, ontwikkeling, respect en het ‘thuisgevoel’ voor het kind en de verzorger centraal staan”*

## Hoofdstuk 2: Kinderen laten groeien in ontwikkelingsmogelijkheden, talenten en temperament

### 2.1 Emotionele veiligheid

Kinderen dienen zich emotioneel veilig en geborgen te voelen, alvorens zij zich kunnen ontwikkelen. Bij Thuibij dragen wij bij aan de emotionele veiligheid van kinderen door te zorgen voor de nodige structuur en verzorging van de kinderen. De pedagogisch medewerkers zorgen voor duidelijkheid en geborgenheid naar de kinderen toe en zijn bezig met het vertrouwen van de kinderen te winnen en vast te houden. Om de emotionele veiligheid van de kinderen zo optimaal mogelijk te blijven waarborgen houdt Thuibij een strikte werkwijze aan als het gaat om het waarborgen van de vaste pedagogisch medewerkers op de verschillende stamgroepen. Zo krijgen de kinderen de kans om zich te hechten aan de vaste pedagogisch medewerkers van hun stamgroep. Daarnaast benaderen de pedagogisch medewerkers de kinderen vanuit een zestal interactievaardigheden: sensitieve responsiviteit, respect voor de autonomie, praten en uitleggen, structuur en grenzen stellen, ontwikkelingsstimulering en het begeleiden van interacties. Deze vaardigheden zijn van groot belang, gezien deze invloed hebben op de ontwikkeling en het welzijn van de kinderen. In de specifieke werkplannen worden de interactievaardigheden verder toegelicht.

Thuibij streeft ernaar de thuissituatie zo veel mogelijk na te bootsen en tegelijkertijd iets extra's te bieden voor de ontwikkeling van het kind. Pedagogisch medewerk(st)ers worden gestimuleerd om het leefklimaat en de opvoeding zo veel mogelijk aan te laten sluiten op thuis. Zij houden goed in de gaten dat elk kind zich op haar/zijn eigen manier mag en kan ontwikkelen, door op een sensitieve en responsieve manier met de kinderen om te gaan. Dit doen zij onder ander door voor elk kind een passend leefklimaat te creëren waardoor hij of zij zich veilig kan voelen en optimaal kan ontwikkelen. Een belangrijk aspect bij het bieden van emotionele veiligheid is de houding van de medewerkers. Kernwoorden hierbij zijn acceptatie, zorgen voor een veilige omgeving, het kind echt zien, grenzen stellen, structuur bieden, warm, open en verwelkomend.

*De belangrijkste kernwaarden bij het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid zijn 'thuisgevoel, veiligheid en geborgenheid'.*

### 2.2 Persoonlijke ontwikkeling

De medewerk(st)ers stimuleren elk kind positief in haar/zijn eigen ontwikkeling en ondersteunen dat aan de hand van basiscommunicatie. Binnen alle activiteiten die Thuibij de kinderen aanbiedt, wordt rekening gehouden met het stimuleren van de ontwikkeling van persoonlijke (motorische, cognitieve, taalvaardige en creatieve) competentie. In het dagritme zijn de activiteiten zo opgebouwd, dat verschillende ontwikkelingsgebieden aan bod komen. De pedagogisch medewerk(st)ers observeren de ontwikkeling van elk kind, rekening houdend dat elk kind zich op haar/zijn eigen tempo mag ontwikkelen & bieden de kinderen uitdagingen aan die voor het specifieke kind passend zijn. Onze medewerkers delen hun bevindingen met de verzorger. Activiteiten worden zo veel mogelijk afgestemd op elk kind.

*De belangrijkste kernwaarde bij het aanbieden van de gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie is 'ontwikkelen'.*

Bij Thuibij krijgen kinderen de kans hun motorische vaardigheden verder te ontwikkelen, hiervoor krijgen zij stimulans, activiteiten en begeleiding aangeboden. De ontwikkeling van de motorische vaardigheden dragen bij aan het opgroeien tot een zelfstandig individu. Hierbij is te zien dat de grove en fijne motoriek nauw met elkaar zijn verbonden. Daarnaast is de motorische ontwikkeling nauw in verbinding met andere ontwikkelingsgebieden, zo vraagt de ontwikkeling van spraak en het uiten van emoties om motorische vaardigheden.

De cognitieve ontwikkeling betreft het proces van het 'leren' bij kinderen. Hierin gaat het om het eigen maken van cognitieve vaardigheden als het denken, bewustzijn, concentreren, onthouden, het waarnemen en het verwerken van informatie, en het terughalen en toepassen van deze informatie. De ontwikkeling van cognitieve vaardigheden is een ontwikkelingsaspect dat niet op zichzelf staat. De sociale, emotionele en motorische ontwikkeling vormen de basis waarop deze ontwikkeling voort kan bouwen.

Van jongs af aan komen kinderen al in contact met taal. Door middel van het horen van taal leren kinderen betekenis te geven aan de wereld om hen heen, binnen Thuibij wordt er gedurende de opvang alleen Nederlands gesproken met de kinderen. Bij Thuibij praten de pedagogisch medewerkers dan ook voortdurend tegen en met de kinderen, door middel van de interactievaardigheid praten en uitleggen. Zo benoemen zij hun eigen handelen en het handelen van de kinderen, waardoor de woordenschat zich vergroot en kinderen leren om deze woorden te koppelen aan de dingen die zij zien in hun omgeving. Daarnaast benoemen zij de gevoelens en behoeftes van de kinderen en van zichzelf waardoor kinderen deze woorden weer kunnen linken aan de gevoelens en behoeftes die zij ervaren. Kinderen kunnen op hun beurt weer oefenen met het toepassen van de geleerde woorden in gesproken taal met de pedagogisch medewerkers.

Bij de creatieve vaardigheden gaat het om het creatieve brein. Kinderen zijn van nature creatief. Zo is te zien dat zij creatief zijn in hun spel en in het gebruik van (speel)materiaal, en in het oplossen van problemen en knutselactiviteiten tot de meest creatieve ideeën kunnen komen. De creatieve en fantasierijke ideeën waar kinderen op komen, kunnen wij als volwassenen haast niet meer op komen. Het is dan ook de kunst van de pedagogisch medewerkers om deze creativiteit en fantasie aan te spreken en kinderen de ruimte te geven om zich creatief te uiten.

### 2.3 Sociale ontwikkeling

In de eerste levensjaren leren kinderen de beginselen van de sociale omgang met zichzelf en anderen, waardoor een belangrijke basis wordt gelegd op sociaal gebied. Respect voor elkaar, leren delen, interactie met elkaar, samenspelen en kinderen weerbaar maken zijn belangrijke onderdelen van de sociaal-emotionele ontwikkeling. Wij proberen de zelfstandigheid te verrijken door kinderen te leren zelf oplossingen aan te dragen in conflictsituaties. Ook het leren kennen en onder woorden brengen van eigen emoties hoort daarbij. De pedagogisch medewerk(st)er heeft hierin een belangrijke begeleidende rol. Sociale gedragsregels leren we de kinderen ook aan. Elke locatie werkt met thema's, die voor een bepaalde tijd worden gebruikt als leidraad bij de verschillende activiteiten.

Op plekken waar Thuibij in school gevestigd is, kan ook samen worden gewerkt aan een activiteit/thema. Thuibij houdt verzorgers op de hoogte zijn van de lopende thema's, zodat zij hier eventueel thuis ook aandacht aan kunnen besteden.

*De belangrijkste kernwaarden bij het aanbieden van de gelegenheid tot het ontwikkelen van de sociale competentie zijn alle vijf de kernwaarden 'thuisgevoel, veiligheid, geborgenheid, ontwikkeling en respect'.*

### 2.4 Waarden en normen

Een jong kind heeft er nog geen besef van dat hij anderen kan beïnvloeden, de wereld draait in de ogen van het kind nog helemaal om het kind. Langzaam moeten kinderen leren dat zij niet het middelpunt van de wereld zijn en gaan ze beseffen dat er anderen zijn die over hem/haar kunnen oordelen, met wie ze rekening moeten houden en die dingen voor hen kunnen bepalen. De eerste stappen in de morele ontwikkeling worden dan gezet. In het spel van de kinderen is het voor de pedagogisch medewerk(st)er zichtbaar wat de normen en waarden van ieder kind zijn. Hierbij is onder andere rollenspel, toneelspel en verkleeden belangrijk. Speelhoeken bieden mogelijkheden om spel te stimuleren.

Om de kinderen inzicht te geven in wat bepaald gedrag tot gevolg heeft, geeft de pedagogisch medewerk(st)er uitleg geeft over waarden en normen van onze cultuur. De pedagogisch medewerk(st)er neemt het kind mee naar een volgende stap in zijn/haar ontwikkeling. De pedagogisch medewerk(st)er moet als rolmodel het goede voorbeeld geven. Belangrijk daarbij is dat kind niet alleen de regels leert en dat we afspraken met elkaar maken, maar ook leert waarom bepaalde regels gelden. We leren de kinderen dat we elkaar begroeten, dat we elkaar geen pijn doen, we niet jokken, we aardig zijn tegen elkaar en hoe we tijdens conflicten met elkaar om gaan. Tijdens conflicten sturen we de kinderen om het zoveel mogelijk zelf op te lossen, daarbij de kinderen de regels meegeven en vertellen waarom regels gelden. Op die manier leren we de kinderen zich waarden en normen eigen te maken.

*De kernwaarde 'respect' is van toepassing op het bieden van de kans zich normen en waarden eigen te maken.*

## 2.5 Waarnemen van de ontwikkeling

### 2.5.1 Observeren, oudergesprekken en mentorschap

Naast de dagelijkse zorg op de groepen voor de kinderen, houden pedagogisch medewerkers zich regelmatig bezig met de ontwikkeling van ieder kind. Kinderen worden zowel op het KDV als op de BSO door middel van observaties gevolgd op ieder ontwikkelingsgebied. Van ieder kind wordt een digitaal dossier aangemaakt. Met behulp van een eigen ontwikkelde observatiemethode krijgen ouders en pedagogisch medewerkers een compleet beeld van de ontwikkeling van het kind. Oudergesprekken vinden niet standaard plaats, maar kunnen altijd vanuit beide partijen worden aangevraagd, wanneer daar behoefte aan is.

Om de observaties en oudergesprekken vorm te geven, wordt er gewerkt met 'mentorschap'. Elk kind binnen de opvang van Thuibij is gekoppeld aan een mentor. De mentor volgt de ontwikkeling en het welbevinden van het kind en is het primaire aanspreekpunt voor de verzorgers. In het pedagogisch werkplan is een verdere uitleg en beschrijven we het waarnemen van de ontwikkeling.

### 2.5.2 Omgaan met bijzonderheden in de ontwikkeling

Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. In de meeste gevallen doorlopen kinderen de ontwikkeling zonder problemen of achterstanden. Echter kan het voorkomen dat een kind opvallend gedrag vertoont of achterblijft in zijn ontwikkeling. Doordat de pedagogisch medewerkers de kinderen nauwlettend volgen en de kinderen daarnaast gedurende de dag observeren in de signalen die zij afgeven, kunnen eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling tijdig worden gesignaleerd en opgepakt. Tijdige signalering maakt het mogelijk om advies en hulp in te schakelen, waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven. Bij het signaleren van bijzonderheden in de ontwikkeling, doorlopen de pedagogisch medewerkers de volgende stappen:

- 1. Signaleren van opvallend gedrag:** de pedagogisch medewerkers van Thuibij houden de kinderen gedurende de dag nauwlettend in de gaten, pikken signalen op en reageren hier op een passende wijze op. Wanneer signalen ons zorgen laten maken, worden deze in kaart gebracht en met de vaste collega's besproken. Indien de zorgen blijven dan worden de zorgen laagdrempelig gedeeld met de ouders. Ouders krijgen zo de kans om mee te denken en eventueel een verklaring te geven voor bepaalde opvallende signalen die het kind af geeft. Wanneer er geen verklaring is voor het opvallende gedrag van het kind, blijft de pedagogisch medewerker het kind volgen in zijn of haar ontwikkeling.
- 2. Observaties doornemen en nogmaals observeren:** wanneer niet duidelijk is wat de aanleiding is van het gedrag van het kind, worden allereerst de eerder samengestelde observaties doorgenomen. Wanneer blijkt dat hier onvoldoende in naar voren komt wat de aanleiding is van het gedrag van het kind, kan de pedagogisch medewerker besluiten om nogmaals te observeren. Er kan dan gebruik gemaakt worden van ongestructureerd observeren, waarin het gedrag van het kind en de signalen die het afgeeft objectief worden beschreven. Deze observatie zal vervolgens besproken worden in een oudergesprek, waarin de kind ontwikkeling met daarin opvallende gedragingen en signalen besproken worden met de ouders.
- 3. Eventueel inwinnen anoniem advies:** na de signalen en gedragingen duidelijk in beeld te hebben gekregen door middel van een observatie kan een pedagogisch medewerker ervoor kiezen om naast advies te vragen van de leidinggevende ook anoniem advies te vragen van een externe organisatie zoals het consultatiebureau of 'Veilig thuis'. Zij kunnen eventueel handvaten bieden en adviseren in het bespreekbaar maken van het opvallende gedrag.
- 4. Oudergesprek en plan van aanpak:** door middel van een gesprek met de ouders worden de zorgen omtrent de ontwikkeling van het kind besproken en wordt gezamenlijk gewerkt naar een plan van aanpak. Het is van belang om dit ook echt gezamenlijk met de ouders te doen en de hen hier een inbreng in te laten hebben, op deze manier werken zowel de ouders als Thuibij op één lijn en voelen zich betrokken bij het plan van aanpak. Het kind ontvangt extra ondersteuning



op dat gebied waarin hij of zij het nodig heeft. Dit kan door de pedagogisch medewerkers op de groep én door ouders zelf thuis uitgevoerd worden.

5. Eventueel inschakelen externe hulp: mocht het plan van aanpak niet het gewenste effect hebben, dan kan ervoor gekozen worden om (in overleg met de ouders en de leidinggevende) externe hulp in te schakelen zoals een consultatiebureau, logopedist of Alert4You. Deze externe deskundige kan het betreffende kind eventueel observeren op de groep en de pedagogisch medewerkers en ouders voorzien van handvatten in de omgang met en aanpak van de bijzondere ontwikkeling. Hiervoor dienen ouders echter wel eerst toestemming te geven. Bij een vermoeden van kindermishandeling, hanteren wij de stappen van de meldcode, zoals deze beschreven staan in ons beleid veiligheid en gezondheid. Daarnaast kunnen ouders doorverwezen worden naar professionele hulp, waarna de hulpvraag in het thuisfront zal worden behandeld.

Wanneer pedagogisch medewerkers dit stappenplan doorlopen, stellen zij de leidinggevende en de pedagogisch coach hiervan op de hoogte. Zo kunnen zij het verloop van het doorlopen van het stappenplan volgen en monitoren en waar nodig ondersteuning bieden in bijvoorbeeld het observeren van het betreffende kind, het laagdrempelig bespreken van de signalen met de ouders, het voeren van het oudergesprek, het opstellen van een plan van aanpak en het inschakelen van of doorverwijzen naar professionele hulp.

#### Toerusting en ondersteuning pedagogisch medewerkers:

Uiteraard is bijscholing omtrent het onderwerp opvallende ontwikkeling ook van belang. Om deze reden komt dit onderwerp minstens één keer per jaar aan bod. Dit kan in de vorm van een studiedag, een cursus, een vergadering of een workshop op locatie. De bijscholing kan zowel door een externe organisatie worden geboden als intern medewerkers. Met de bijscholing krijgen de medewerkers de kans om de kennis te vergroten en op te frissen. Tevens blijven pedagogisch medewerkers actief bezig met de ontwikkelingspedagogiek van het kind waardoor zij beter en adequater kunnen reageren op signalen van kinderen. Er wordt voor elk jaar een jaarplanning opgesteld waarbij er wordt gekozen welke opleidingen, cursussen en of workshops de pedagogisch medewerkers het betreffende jaar zullen volgen. Op locatie is meer informatie aanwezig over de scholingsjaarplanning.

Daarnaast is er een pedagogisch coach binnen Thuibij, één keer per jaar organiseert zij een intervisie, waarbij opvoedkundige en pedagogisch vragen met betrekking tot opvallend gedrag, ontwikkelingsproblematiek en andere pedagogische vraagstukken met betrekking tot de begeleiding kunnen worden gesteld. Gedurende deze intervisie wordt er tevens gekeken naar alle kinderen met opvallend gedrag. Gedurende het jaar komt de pedagogisch coach bijna maandelijks langs en hebben de pedagogisch medewerkers de mogelijkheid om vragen te stellen en krijgen zij indien nodig extra begeleiding.

## Hoofdstuk 3: Thuibij informatie voor ouder en kind

### 3.1 Stamgroepen en basisgroepen

Thuibij vindt het van groot belang dat verzorgers en kinderen op een rustige en vertrouwde manier de overgang van thuis naar Thuibij kunnen maken. De inrichting van de groepsruimte is van grote invloed op het gedrag en het welbevinden van de kinderen. Wij hebben onze ruimtes derhalve zo ingericht dat deze de kinderen veiligheid bieden, de ruimte bieden voor goede verzorging en de mogelijkheid bieden tot het ontplooiën van verschillende activiteiten. Elke locatie heeft vaste ritmes en rituelen. Elke leeftijdsgroep heeft uiteraard een eigen dagritme. Per leeftijdsgroep is in een pedagogisch werkplan beschreven hoe op de groep wordt gewerkt.

#### 3.1.1 Locaties Thuibij Kortenhoef

Dit hoofdstuk beschrijft kort welke locaties wij hebben.

Per leeftijdsgroep hebben wij een los werkplan. In het werkplan staat beschreven hoe de dagplanning op de groep is en welke rituelen, regels en afspraken er gelden.

- 0-2-jarigen Pedagogisch werkplan babygroepen
- 2-4-jarigen Pedagogisch werkplan peutergroepen
- 4-13-jarigen Pedagogisch werkplan buitenschoolse opvang.

<b>Thuibij Kortenhoef</b>	<b>Julianaweg 11a, 1241VV, Kortenhoef</b>		<b>035-6569785</b>
Groep	Type	Max. aantal kinderen	LRK-nummer
<b>Stampertjes</b>	<b>Babygroep 0-2</b>	<b>12</b>	<b>324.709.845</b>
<b>Tuimeltjes</b>	<b>Babygroep 0-2</b>	<b>12</b>	<b>324.709.845</b>
<b>Ziezo</b>	<b>Peutergroep 2-4</b>	<b>16</b>	<b>324.709.845</b>
<b>Floddertjes</b>	<b>Peutergroep 2-4</b>	<b>16</b>	<b>324.709.845</b>
<b>De Bengels (peuterspeelzaal)</b>	<b>Peutergroep 2-4</b>	<b>16</b>	<b>324.709.845</b>
<b>BSO de Matrijs</b>	<b>BSO 4-8</b>	<b>20</b>	<b>192.771.462</b>

<b>TBK BSO Antonius</b>	<b>Zuldsingel 50, 1241HR, Kortenhoef</b>		<b>06 - 36 22 53 17</b>
Groep	Type	Max. aantal kinderen	LRK-nummer
<b>BSO Antonius (2 groepen)</b>	<b>BSO 4-8</b>	<b>40</b>	<b>233.335.997</b>

<b>TBK BSO De Loods</b>	<b>Kwakel 52, 1241LD, Kortenhoef</b>		<b>06 - 36 22 63 57</b>
Groep	Type	Max. aantal kinderen	LRK-nummer
<b>BSO De Loods (2 groepen)</b>	<b>BSO 8-13</b>	<b>40</b>	<b>429.124.235</b>

### 3.2 Samenvoegen groepen

Bij Thuibij kan het voorkomen dat groepen samen worden gevoegd. Uitgangspunt is dat de stamgroep een vaste groep is, waarbij van tevoren bekend is welke dit is (en welke beroepskrachten hierbij horen). Dit betekent dat het niet is toegestaan om dagelijks te bepalen hoe de groepen worden ingedeeld, aan de hand van het aantal aanwezige kinderen. Samenvoegen betekent tevens dat de gehele groep samenvoegen, en niet delen van de stamgroep.

Er zijn wettelijk toegestaan twee manieren om samen te voegen;

#### *Structureel samenvoegen*

Bij structureel samenvoegen wordt een ander samengestelde stamgroep gecreëerd, waardoor dit wel binnen de regelgeving kan plaatsvinden. Dit is bijvoorbeeld het geval als er op bepaalde dagen structureel minder kinderen worden geplaatst, en er sprake is van een minder aantal groepen dan op de overige dagen. Zo kan het zijn dat een kind als stamgroep de 'A' heeft, maar op woensdag minder kinderen geplaatst worden dat de stamgroep 'B' en de stamgroep 'A' samen één groep 'A-B' vormen. Dit betekent dat er een kind op een ander stamgroep wordt opgevangen. In het kindplaatscontract kunnen ouders zien op welke dag het kind op welke groep wordt opgevangen. Voor het samenvoegen aan dagranden wordt geen schriftelijke toestemming gevraagd. De dagranden worden beschouwd als werkwijze, er wordt in de praktijk samengevoegd op de dagranden zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan. Ouders worden hier tevens van op de hoogte gesteld tijdens de intake.

#### *Incidenteel samenvoegen bij Thuibij:*

In vakanties kan het aantal kinderen dagelijks wisselen. Er mag niet dagelijks worden bepaald dat de stamgroep wordt opgeheven. Het is echter zowel op organisatorisch als pedagogisch vlak niet wenselijk als bij een zeer laag aantal kinderen in een groep toch verplicht in de eigen groep met de daarbij behorende beroepskracht moet worden verbleven. Om deze reden inventariseert Thuibij voor de vakantieperiode wanneer kinderen afwezig zijn. Hierdoor heeft Thuibij de mogelijkheid om in kaart te brengen op welke dagen er sprake is van zeer laag aantal kinderen. Aan de hand van deze inventarisatie zal Thuibij in kaart brengen wanneer en op welke wijze de stamgroepen zullen samenvoegen. Tijdens een zeer lage bezetting worden alle kinderen opgevangen in een van de groepsruimtes. Uiteraard wordt met het samenvoegen in vakantieperiode rekening gehouden met de emotionele veiligheid van de kinderen, zo wordt bij het samenvoegen gestreefd naar het inzetten van één vertrouwde pedagogisch medewerker van de groep.

De ouders worden doormiddel van een brief vooraf geïnformeerd over welke stamgroepen worden samengevoegd, in welke stamgroepsruimte de kinderen worden opgevangen en wanneer. Dit betekent dat tijdens vakantieperiodes kinderen in een andere stamgroep dan de eigen stamgroep opgevangen kunnen worden. Ouders dienen voor de specifieke datums dat er incidenteel wordt samengevoegd schriftelijke toestemming te geven. Doordat ouders vooraf op de hoogte worden gesteld op welke wijze er wordt samengevoegd kunnen de ouders en pedagogisch medewerkers de kinderen voorbereiden op het samenvoegen.

Naast de vakantieperiodes spelen de kinderen zo nu en dan bij elkaar op de groepen. Ook hierbij wordt altijd gekeken naar de emotionele veiligheid van de kinderen. Een kind maakt gedurende de week maximaal van maar twee stamgroepsruimtes gebruik.

Om de rust op de groep te bewaren en de kinderen emotionele veiligheid te kunnen bieden, worden de volgende uitgangspunten gehanteerd bij het samenvoegen:

- De groep overschrijdt het maximale aantal op te vangen kinderen niet,
- Tijdens het samenvoegen wordt er voor passend spelmateriaal gezorgd voor de verschillende leeftijdsgroepen die worden opgevangen,
- De pedagogisch medewerkers zijn bekend met alle kinderen van de verschillende groepen, zodat de kinderen passende activiteiten en zorg geboden kan worden.

### 3.3 Extra dagen en ruildagen

#### 3.3.1 Extra dagen en ruildagen

Ouders kunnen een extra dag aanvragen door middel van: email, het ouderportaal, telefonisch of mondeling bij de pedagogisch medewerker of leidinggevende. Eis hierbij is dat we altijd moeten en willen blijven voldoen aan de wettelijke BKR (beroepskracht-kind ratio). Een extra dag kan als op de groep plek is en in overleg met de medewerkers. De opvang van een extra kind kan alleen als dit geen belemmering vormt voor uitvoering van de normale gang van zaken. Eventueel kan bij een volle groep een kind in overleg met de verzorgers op een andere gelijkwaardige groep worden geplaatst binnen dezelfde locatie. Het akkoord voor ruilen wordt alleen door kantoor gegeven.

Aan ruilen, wat een gunst is, zijn een aantal voorwaarden aan verbonden, waar we ons strikt aan houden.

- De ruildag moet binnen twee weken plaatsvinden (tijdens schoolvakanties binnen één week, tijdens zomervakantie maximaal 1x per weekdag)
- Er mag niet worden 'doorgeruild', dus dagen met eigen dagen ruilen.
- De ruildag wordt vóóraf afgestemd.
- Er moet ruimte op de groep beschikbaar zijn (beoordeling door pedagogisch medewerker/planning)
- De dag moet gelijkwaardig zijn
- Met een feestdag kan nooit geruild worden.
- Bij 40-weeken pakket kan niet met een vakantiedag worden geruild.

#### *Veiligheid waarborgen bij opvang andere stamgroep*

Indien een extra dag of ruildag plaatsvindt op de andere stamgroep dragen wij er zorg voor dat het kind zich voldoende veilig voelt. Thuibij is een kleinschalige kinderopvang waardoor alle pedagogisch medewerkers bekend zijn met alle kinderen en de kinderen vertrouwd zijn met alle pedagogisch medewerkers. Hierdoor kan er voldoende worden ingespeeld op de behoeftes van het kind en zal het kind zich ook veilig en vertrouwd voelen op de andere groep.

### 3.4 Inschrijving

Inschrijving kan gebeuren vanaf dat men 3 maanden zwanger is. Wij adviseren altijd dat u een keer komt kijken, gewoon tijdens openingstijden, om kennis te maken en de praktijk te zien. De datum van binnenkomst van het inschrijfformulier bij ons is leidend bij de toewijzing van plaatsen. De inschrijfdatum geldt alleen voor die dagen die de verzorgers hebben opgegeven, bij verandering van deze dagen, geldt de nieuwe datum als inschrijvingsdatum voor die dagen. Als een kind aan de beurt is om geplaatst te worden, wat kan vanaf 10 weken, dan wordt de mogelijkheid met de verzorgers overlegd. Als de verzorgers afzien van de plaatsing, dan wordt de volgende op de lijst benaderd voor deze plek. De verzorgers blijven, indien gewenst, wel op de wachtlijst staan op de huidige plek. Het kan voorkomen dat we wel tijdelijk een plek kunnen aanbieden, maar niet structureel. Dan bieden wij deze aan de volgende die het hoogst op de wachtlijst staat om dit plekje tijdelijk in te vullen.

Als er sprake is van een wachtlijst, dan komt het kind dat op basis van de inschrijfdatum boven aan de wachtlijst staat als eerste aan de beurt. Als slechts een deel van de gewenste dagen kan worden ingevuld, dan worden deze aangeboden. Indien mogelijk bieden we een (tijdelijk) alternatief aan. Als een kind niet geplaatst kan worden, dan blijft het kind op de wachtlijst staan. Er zijn een aantal uitzonderingen die de prioriteit van de wachtlijst kunnen veranderen

- Kinderen van werknemers krijgen voorrang
- Broertjes/zusjes krijgen voorrang boven externe kinderen

Meerlingen worden waar mogelijk gezamenlijk op een groep geplaatst, aangezien wij van mening zijn dat deze in hun eerste jaren zoveel mogelijk bij elkaar horen te zijn. De keuze is aan de verzorgers.

Inschrijving bij Thuibij is geen inschrijving bij een van de basisscholen. Uw schoolkeuze staat los van uw inschrijving bij Thuibij, derhalve kunnen wij uw kind niet automatisch plaatsen op onze BSO's. Wij zullen u rond de 3<sup>e</sup> verjaardag van uw kind vragen of u interesse heeft in een plek op onze BSO en of u al weet naar welke school uw kind zal gaan.

### 3.5 Openingstijden en sluitingsdagen

Kinderopvang Thuibij biedt kinderopvang voor kinderen van 0 tot 12 jaar. Wij zijn geopend van 07:30 uur tot 18:15 uur van maandag tot en met vrijdag met het kinderdagverblijf. De peuterspeelzaal is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 12:00 uur. De buitenschoolse opvang is geopend van 7:30 uur tot 08:30 uur voor de voorschoolse opvang op maandag, dinsdag en donderdag. In de middag van 14:00 uur tot 18:15 uur voor de naschoolse opvang. Tijdens schoolvrije dagen is de buitenschoolse opvang van 07:30 uur tot 18:15 uur geopend.

Thuibij is gesloten op de volgende dagen:

- Nieuwjaarsdag
- 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> paasdag
- Bevrijdingsdag (1x in de vijf jaar 2020, 2025 etc.)
- Hemelvaartsdag
- 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> Pinksterdag
- Sinterklaasavond sluiten wij om 17:00 uur
- Kerstavond sluiten wij om 17:00 uur
- 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> Kerstdag
- Oudejaarsdag sluiten wij om 17:00 uur

### 3.6 Ouderbeleid

Wij nemen tijd voor breng en haal gesprekken met verzorgers. Hoe beter we weten wat een kind buiten ons dagverblijf heeft beleefd, hoe beter we het kunnen begeleiden. Heeft een kind bijvoorbeeld minder goed geslapen of minder goed gegeten/gedronken, dan kunnen wij daar rekening mee houden. Onze pedagogisch medewerkers doen de overdracht altijd mondeling en wensen altijd een overdracht voor we het kind onder onze hoede nemen. Overdag houden wij op verschillende manieren informatie bij over wat er is gebeurd. Zo houden de pedagogisch medewerkers op het KDV van ieder kind een map bij waarin foto's en belevenissen worden bewaard. Deze map mogen ouders altijd inzien en is een mooi aandenken als het kind het KDV verlaat. Verder observeren de pedagogisch medewerkers de kinderen nauwkeurig gedurende de dag zodat zij goed op de behoeften van het kind kunnen inspelen.

Bij het ophaalmoment zorgen de pedagogisch medewerkers voor een mondelinge overdracht waarbij eerlijk wordt verteld hoe de dag is verlopen van het kind. Door de persoonlijke overdracht zorgen we ervoor dat verzorgers niet tussen wal en schip raken en dat men de pedagogische informatie over hun kind krijgt waar ze recht op hebben.

Zodra de verzorgers het kind komen ophalen nemen zij de verantwoordelijkheid voor het kind weer over van de pedagogisch medewerker. Dit voorkomt dat de verzorgers en pedagogisch medewerker beiden afwachten op elkaar met ingrijpen als het kind iets doet wat niet mag. Tevens is daardoor voor de kinderen duidelijk dat de verzorgers de hoofdverantwoordelijken zijn. Sommige kinderen zijn heel gevoelig voor zo'n situatie. Als de verzorgers niet ingrijpen, dan neemt de pedagogisch medewerker deze taak vanzelf weer over, zodat het kind ook in aanwezigheid van de verzorgers, weet wat de mogelijkheden en grenzen zijn binnen ons dagverblijf en zich daaraan moet houden.

Voor het kind bij ons dagverblijf komt, maken we een wenaafspraak met daarbij een kennismakingsgesprek. Wij bespreken hoe wij werken en luisteren naar de individuele wensen. Tenslotte weet de verzorger zelf het beste hoe het kind in elkaar steekt en waar het kind gevoelig voor is. Eventuele, begrijpelijke, spanning van verzorgers voelen kinderen vaak ook, dus hoe rustiger de verzorgers zelf zijn, des te sneller het kind meestal went.

Tijdens de overdracht is er een mogelijkheid om met elkaar te spreken over de ontwikkeling van het kind. De tijd kan hier belemmerend werken, andere verzorgers kunnen staan wachten, het kind is in de buurt en heeft ook oortjes,.. kortom: soms kan er behoefte zijn aan overdracht naast het normale moment. Men kan een gesprek aanvragen om samen met een pedagogisch medewerker over de ontwikkelingen van het kind te praten. Door samen te praten over het kind kan het zo goed mogelijk worden begeleid. Ouderavonden worden georganiseerd met als doel om over pedagogische onderwerpen te praten en de mening van verzorgers te horen. We nemen adviezen en ideeën serieus.

Samen zorgen we onder andere voor ontwikkeling, opvoeding, hygiëne en veiligheid. Belangrijk hierbij is een soepele samenwerking tussen kinderdagverblijf en de verzorgers. Deze gaat verder dan alleen uw eigen kind, want net zoals u wilt dat uw kind een veilige vertrouwde plek heeft, geldt dat ook voor al onze andere kinderen. Een onderdeel is het frequente mondelinge contact over uw kind, maar ook het verzoek om meegebrachte knuffels af en toe te wassen, zodat ze hygiënisch zijn voor iedereen. Daarnaast vragen we verzorgers om zich bewust te zijn dat er dus meer kinderen rondlopen, dus bijvoorbeeld voorzichtig rijden met fiets en auto en voorzichtig in- en uitparkeren.

Naast de verschillende vormen van overdracht, stellen wij een aantal keren per jaar een nieuwsbrief op die we aan alle verzorgers verspreiden. Zo'n nieuwsbrief gaat vaak samen met een link naar een afgeschermd omgeving waar verzorgers foto's van het kinderdagverblijf c.q. de buitenschoolse opvang kunnen zien, om zo een nog beter beeld te krijgen van wat we doen.

### **Ouderparticipatie**

Thuibij is een groot voorstander van het betrekken van verzorgers bij de opvang. Wij vinden het belangrijk dat verzorgers betrokken zijn bij wat hun kind meemaakt zodat zij hier ook thuis aandacht aan kunnen besteden. Daarnaast zullen ook ontwikkelingen rondom de wetgeving binnen de kinderopvang en andere belangrijke zaken aangaande Thuibij met verzorgers gedeeld worden. Pedagogisch medewerk(st)ers streven naar een open sfeer waarin verzorgers zich thuis voelen en informatie kunnen uitwisselen met de pedagogisch medewerk(st)ers.

### 3.7 Oudercommissie

De Wet kinderopvang geeft ouders het recht de kinderopvang te beïnvloeden op belangrijke beleidsonderwerpen. Hiervoor is er een oudercommissie: zij mogen gevraagd en ongevraagd advies geven over diverse onderwerpen binnen kinderopvang Thuibij. Het reglement oudercommissie beschrijft de regelingen en afspraken waarbinnen de medezeggenschap bij kinderopvang Thuibij uitgevoerd wordt, zoals bijvoorbeeld het uit te voeren beleid. Deze is ter inzage beschikbaar. De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze en taakverdeling en legt dat vast in een huishoudelijk reglement.

De oudercommissie heeft als doel de belangen van de kinderen en de ouders van kinderopvang Thuibij waar de oudercommissie aan verbonden is zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen. De oudercommissie bevordert een goede en heldere informatie aan ouders, de betrokkenheid van ouders bij de kinderopvang en fungeert als aanspreekpunt voor ouders met klachten en informeert hen zo nodig over de klachtenregeling.

Binnen Thuibij is het streven om van alle groepen een afvaardiging te hebben in deze oudercommissie. Daarvoor benadert Thuibij verzorgers via de nieuwsbrief of face-to-face en worden regelmatig flyers opgehangen als er nieuwe oudercommissie leden gezocht worden.

De oudercommissie is ingeschreven bij de geschillencommissie en heeft ook de mogelijkheid om klachten in te dienen. Bevindingen van de GGD worden ook met de oudercommissie besproken.

### 3.8 Klachten

In het kader van de wet kinderopvang is er een interne klachtenregeling opgesteld voor kinderopvang Thuibij. Ondanks de goede zorgen en de hoge kwaliteit die Thuibij nastreeft kan er in de samenwerking tussen ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers een klacht ontstaan. Thuibij neemt klachten serieus en ziet de klacht als een moment om van te leren en te groeien. Om op deze wijze de kwaliteit van de kinderopvang nog verder te verhogen.

Een klacht kan gaan over allerlei zaken die in uw optiek niet kloppen of anders hadden gemoeten. U kunt hierbij denken aan:

- De wijze waarop u bent behandeld of te woord gestaan.
- De verblijfsomstandigheden van de kinderen.
- De wijze waarop met uw kind is omgegaan.
- Het niet nakomen van afspraken of niet naleven van het contract.
- De wijze waarop de opvang is georganiseerd.
- De afhandeling van financiële zaken.

Thuibij onderscheidt twee soorten officiële klachtenregelingen.

#### INTERNE KLACHTENREGELING

Bij voorkeur maken ouders/ verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directe betrokkenen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan er een officiële klacht worden ingediend. Deze officiële klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de leidinggevende. De leidinggevende zal de klacht in behandeling nemen, mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De interne klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Als we een klacht krijgen, pakken we die direct op en gaan wij met elkaar in gesprek. Wij geven veel aandacht aan een goede, open, eerlijke verstandhouding naar elkaar. Tussen indienen van de klacht en afhandeling trachten wij een zo'n kort mogelijke termijn te behalen. Tussen schriftelijke melding en schriftelijke terugkoppeling zal maximaal 6 weken zitten, met de bevindingen en eventueel uit de situatie voortvloeiende maatregelen. Voor meer informatie over de interne klachtenregeling kunt u kijken in de interne klachtenregeling die op locatie inzichtelijk is.

#### EXTERNE KLACHTENREGELING

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij de geschillencommissie, gevestigd in Den Haag. Of het aanmelden van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende consequenties kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

### 3.9 Voertaal

De voertaal binnen onze organisatie is Nederlands. Al onze medewerkers beheersen de Nederlandse taal vloeiend. Wij spreken onderling en met de kinderen alleen Nederlands. Onze ruime boekencollectie bevat alleen Nederlandstalige boeken. Als een verzorger geen Nederlands praat, dan proberen wij te communiceren in de taal (meestal Engels) die ervoor zorgt dat we elkaar wel begrijpen, zodat dit de relatie ten goede komt.

### 3.10 Roken

Er geldt een algeheel rookverbod voor al onze locaties. Voor iedereen, dus medewerkers, verzorgers, leveranciers, etc. Als voorbeeld voor de kinderen is de regel binnen het dagverblijf dat er niet wordt gerookt op ons terrein en in het zicht van de kinderen en verzorgers. Medewerkers die roken houden hun sigaretten en aansteker buiten het zicht en het bereik van de kinderen. Wij hebben een bord 'Rookvrije generatie' bij de ingang van ons Kinderdagverblijf hangen om dit te visualiseren.



## Hoofdstuk 4: Wet Kinderopvang

Als kinderopvangorganisatie dien je je te houden aan de Wet Kinderopvang. Wij doen ons uiterste best de beste kwaliteit te bieden. Minimaal jaarlijks komt de GGD-inspectie bij ons op bezoek om te controleren of wij werken volgens de Wet Kinderopvang. De controles vinden onaangekondigd plaats. Na het inspectiebezoek schrijft de inspecteur een GGD-inspectierapport. Deze kunt u inzien op het landelijk register kinderopvang en peuterspeelzalen (LRKP), de link naar onze rapporten kun u vinden op de website van Thuibij.

### 4.1 Inzet stagiaires en vrijwilligers

#### STAGIAIRES

Ons stagebeleid beschrijft in detail hoe wij met stagiaires omgaan. In het document 'Stagebeleid' is te vinden hoe de stagiaires begeleid worden. Een stagiair(e) komt bij ons om zich te bekwamen als pedagogisch medewerker. Derhalve zal deze de pedagogisch medewerker ondersteunen in de dagelijkse activiteiten waarbij wordt gelet op het ontwikkelingsniveau en stadium wat past bij de stagiair(e). De stagiair(e) zal boventallig participeren bij creatieve activiteiten, binnen- en buitenspelen, de eetmomenten, het schoonmaken en alle andere facetten die bij de dagelijkse taken horen. Kinderen naar bed brengen en/of verschonen vindt altijd plaats onder direct toezicht van een pedagogisch medewerker die ook de verantwoordelijkheid hiervoor behoudt. De stagiair(e) telt mee voor het vierogen beleid, maar zal niet alleen met de kinderen aanwezig zijn op de groep of buiten.

#### Taken tijdens alle leerjaren

- Pedagogisch medewerker ondersteunen tijdens activiteiten
- Activiteit aanbieden met ondersteuning van de pedagogisch medewerker
- Begeleiden van ontwikkeling
- Observeren van kinderen (in samenwerking met de mentor van het kind)
- Begeleiden tijdens eet en drink momenten
- Uitvoeren van huishoudelijke taken
- Begeleiden van kinderen tijdens vrij spel momenten

#### Taken tijdens het laatste leerjaar

Indien de stagiaire in het laatste leerjaar zit en indien zij boven de 18 jaar is mag zij onderstaande extra werkzaamheden uitvoeren

- Aanbieden van een activiteit
- Deelnemen aan oudergesprekken
- Overdracht aan ouder geven aan het einde van de dag

**1. Bol-stagiaires:** BOL-studenten volgen een beroeps opleidende leerweg, waarbij zij stagelopen. Deze stagiaires staan boventallig ingezet, dit betekent dat zij niet de eindverantwoordelijke zijn voor het welzijn van de kinderen. Onder bepaalde omstandigheden kan besloten worden een BOL-student formatief in te zetten. Dit gebeurt alleen als de BOL-student capabel genoeg is om als volwaardige pedagogisch medewerker ingezet te worden. Mocht er worden besloten om een BOL-student als formatieve pedagogisch medewerker in te zetten dan wordt er ten alle tijden een inzetbaarheid verslag opgesteld. Daarnaast mag een BOL-stagiaire alleen worden ingezet onder de volgende voorwaarde:

- Een bol student mag allen ingezet worden tijdens ziekte van een pedagogisch medewerkers of tijdens schoolvakanties van de student.
- De bol student mag nooit alleen op de groep staan behalve tijdens pauzes
- De bol student mag niet worden ingezet tijdens het eerste leerjaar
- De bol student kan allen worden ingezet op de eigen stage locatie (KDV of BSO)

Bij kinderopvang Thuibij houden wij ons aan onderstaand richtlijnen zoals vastgesteld in het cao-kinderopvang:

Inzetbaarheid en salariering studenten mbo en HBO Opleidingsfase	Formatieve inzetbaarheid	Wijze van vaststelling opleidingsfase	Wijze van vaststelling formatieve inzetbaarheid
Fase 1: overeenkomstig eerste leerjaar SPW-3/ SPW-4	Oplopend van 0 naar 100%	* Conform de leerjaren en voortgang ingeval van een normatieve opleidingsduur van 3 jaar; * In geval van een andere opleidingsduur worden de fase en ingangsdatum ervan bepaald op basis van informatie van de opleiding.	De werkgever stelt de formatieve inzetbaarheid in fase 1 en fase 2 vast op basis van informatie van de opleidings- en praktijkbegeleider en legt deze schriftelijk vast.
Fase 2: overeenkomstig tweede leerjaar SPW-3/ SPW-4			
Fase 3: overeenkomstig derde leerjaar SPW-3/ SPW-4	100%		
Fase 4: Diploma SPW-3 of Vierde jaar SPW-4	100%	N.v.t	N.v.t

De begeleiding van de stagiaires wordt gedaan door de pedagogisch medewerker van de groep in samenwerking met de houder. De stagiaires volgen een pedagogische opleiding die een vooruitzicht biedt om werkzaam te zijn in de kinderopvang. Stagiaires en zijn in het bezit van een verklaring van goed gedrag (VOG), ingeschreven in het personenregister en worden boventallig ingedeeld (dus telt niet mee voor de BKR). Een ervaren stagiair kan, onder bepaalde wettelijke voorwaarden (hoeveelheid ervaring, eigen groep, ..) voltallig worden ingezet als pedagogisch medewerker in geval van ziekte, vakantie of nood. Bij voorkeur doen we dit niet.

Maandelijks vindt er een POP-gesprek plaats tussen de pedagogisch medewerker en de stagiaire. In dit gesprek wordt over het functioneren van de stagiaires gesproken, waar de stagiaires nog in kan groeien, alsmede waar de stagiaire zelf nog in wilt groeien. Daarnaast wordt besproken welke opdrachten de stagiaire nog dient te maken. Indien de stagiaire goed presteert dan kan ervoor worden gekozen om eens in de twee maanden een POP-gesprek te voeren. Periodiek (afhankelijk van de opleidingsinstelling) is er een gesprek tussen de pedagogisch medewerker en de stagebegeleider van school omtrent de ontwikkeling van de stagiaire. De pedagogisch medewerker kan ondersteuning bij de begeleiding van de stagiaire vragen indien de gesprekken stroef verlopen of er bijvoorbeeld over disfunctioneren gesproken moet worden.

### VRIJWILLIGERS

Voor diverse activiteiten huurt Thuibij een vakkracht in. Ook kan een vrijwilliger worden ingezet voor een activiteit. Deze mensen komen ons dan helpen ter verrijking van de aangeboden activiteit op de groep en zullen altijd in samenwerking met een vaste pedagogisch medewerker(st)er van Thuibij de activiteiten begeleiden. Activiteiten die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld het assisteren bij het eetmoment, kinderen begeleiden tijdens een knutselactiviteit of het voorlezen van boekjes aan de kinderen. De vrijwilligers of vakkrachten worden door de pedagogisch medewerkers op de groepen begeleid en aangestuurd. Een vakkracht of vrijwilliger telt niet mee voor de BKR & is nooit alleen met de kinderen.

## 4.2 Personeel en Ondersteuning andere volwassenen

### PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

Al onze pedagogisch medewerkers, zowel op het KDV als de BSO zijn erkend gediplomeerd conform de cao-kinderopvang. Alle medewerkers zijn ook in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en worden in het kader van 'continue screening' dagelijks wettelijk gescreend. Ook de overige medewerkers en bestuursleden van Thuibij kinderopvang zijn in het bezit van het vereiste VOG.

Onze medewerkers zijn zich bewust dat zij een voorbeeldfunctie hebben voor de kinderen, ze hebben een betrokken, positieve en sensitieve instelling. Thuibij hecht er grote waarde aan dat de pedagogisch medewerkers met plezier naar hun werk komen, zodat men een positieve instelling heeft. Men geeft van nature aandacht, knuffels en bijvoorbeeld een aai over de bol.

### LEIDINGGEVENDE

De leidinggevende functie in het primair proces is er een met een operationeel karakter. Onder operationeel karakter wordt in dit verband verstaan dat de locatiemanager zorgt voor het realiseren en aansturen van de uitvoering van de werkplannen en dagelijks leidinggeeft aan de pedagogisch medewerkers. De leidinggevende geeft leiding aan de pedagogisch medewerkers en eventuele stagiaires, die zorg draagt voor de dagelijkse opvang, ontwikkeling en verzorging van een groep kinderen bij Thuibij. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de uitvoering en realisatie van het tactische en operationele beleid.

*Medewerkers aansturen*, Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en coördineren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren, waar nodig. Heeft een begeleidende taak ten aanzien van de pedagogisch medewerkers bij de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden en houdt daartoe periodiek kinder- en/of werkbesprekingen. Daarnaast draait de leidinggevende regelmatig mee op de groep, waardoor zij de pedagogisch medewerkers, kinderen en ouders goed kent. Hierbij kan zij nog beter coachen, begeleiden en aansturen.

*Informatie uitwisselen met ouders*, door het mede voeren van intakegesprekken, daarnaast is de leidinggevende het eerste aanspreekpunt indien een ouders inhoudelijk vragen heeft over de opvang.

Als laatste is de leidinggevende het aanspreekpunt voor ouders met betrekking tot klachten alsmede het eerste aanspreekpunt voor de oudercommissie.

### PEDAGOGISCH COACH EN BELEIDSMEDEWERKER

Thuibij acht het van groot belang dat er sprake is van een goede pedagogisch kwaliteit binnen de kinderopvang en werkt om deze reden met een pedagogisch coach en beleidsmedewerker, die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de pedagogisch medewerkers en het schrijven van het pedagogisch beleidsplan.

Om de pedagogische kwaliteit bij Thuibij te kunnen waarborgen, bezoekt de pedagogisch coach (bijna) maandelijks Thuibij. De pedagogisch coach kijkt mee op verschillende fronten van de pedagogisch kwaliteit. Zo wordt er aandacht besteedt aan het pedagogisch beleidsplan en het implementeren hiervan, het in kaart brengen en monitoren van het pedagogisch handelen door middel van (video)observaties en POP gesprekken, en het aanbieden van workshops die aansluiten op de inzichten uit de observaties. Daarnaast is er aandacht voor de zorg- en opvoedvragen die onder de pedagogisch medewerkers spelen binnen een intervisiebijeenkomst en wordt de kwaliteit van de leefomgeving en de mate van ontwikkelingsstimulering in kaart gebracht. De pedagogisch beleidsmedewerker is gediplomeerd conform cao-kinderopvang.

### INVALKRACHTEN

Bij ziektes en vrij-vragen van medewerkers zal Thuibij in eerste instantie terugvallen op het vaste personeel of de vaste ploeg invalkrachten die ook allemaal in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag en een erkend diploma conform de cao-kinderopvang en bekend zijn met de werkplek en de kinderen. Mocht dit niet lukken, dan zal zullen wij beroep doen op onze collega's van Thuibij - Nederhorst den Berg. Pas als dat allemaal niet lukt, zullen we een uitzendbureau benaderen.

### 4.3 Beroepskracht kind ratio

De Pedagogisch medewerker-Kind-Ratio betreft de verhouding tussen het aantal PM'ers dat ten minste ingezet moet worden bij een bepaald aantal gelijktijdig aanwezige kinderen in een bepaalde leeftijdsgroep. Deze ratio is vastgelegd in de Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen. Voor het bepalen van de BKR maken wij altijd gebruik van de online rekentool (<http://1ratio.nl>). Aan de hand hiervan wordt een dienstrooster opgesteld, zodat er altijd voldoende pedagogisch medewerker op de groep aanwezig zijn.

De volledige bezetting per groep en de bijbehorende BKR bij Thuibij, is te vinden in de afzonderlijke werkplannen voor de babygroepen, de peutergroepen en de BSO.

### 4.4 Beleid veiligheid en gezondheid

Veiligheid en hygiëne is een zeer binnen de kinderopvang. Kinderen moeten veilig en hygiënisch hun tijd kunnen doorbrengen. Zonder groot gevaar te lopen op ongelukken, ziektes of ander letsel ten gevolge van een onveilige en onhygiënische kinderopvang.

Om de veiligheid en gezondheid van kinderen te waarborgen wordt er gewerkt met een beleid veiligheid en gezondheid, waarin richtlijnen zijn opgenomen hoe er voor veilige en gezonde kinderopvang wordt zorggedragen. Wij vinden het hierbij van belang dat kinderen zelf leren omgaan met kleine risico's en gedragsregels aanleren om kans op ongevallen te minimaliseren. Voor sommige risico's is het maken van gedragsregels met kinderen niet voldoende om het risico te minimaliseren bij deze risico's zijn er werkafspraken met de pedagogisch medewerkers gemaakt en indien nodig aanpassingen in het pand gemaakt.

Thuibij hecht veel waarde aan veiligheid. Wij hanteren eigen lijstjes, die we regelmatig gebruiken om te kijken of onze ruimtes nog voldoen. We hebben stopcontact beveiligers, afgeronde hoeken aan tafels en kasten, valveilig glas waar nodig, deurstrips waar vingers tussen de deuren kunnen komen, radiatoren die zijn afgeschermd,.. en alle overige zaken om het verblijf voor de kinderen zo veilig mogelijk te maken. Stuk speelgoed/ -materiaal wordt weggegooid en eventueel vervangen. Wij zijn hier dagelijks alert op, maar controleren dit ook bewust een aantal keren per jaar. Jaarlijks beoordelen we onze organisatie op Veiligheid & Gezondheid via de Risico Monitor. We controleren daarmee of we nog voldoen aan de hoge eisen die de wet, GGD en wij zelf aan onze opvang stellen.

Een deel van onze medewerkers zijn opgeleid tot 'Bedrijfs Hulp Verlener' (Bhv'er). Elke pedagogisch medewerker heeft de cursus EBHO voor kinderen gevolgd en gaat jaarlijks hiervoor op herhaling. Op elke locatie is minimaal een EHBO doos aanwezig die regelmatig gecontroleerd wordt of deze nog compleet is. Wanneer het weer het enigszins toelaat spelen we buiten. De buitenterreinen worden regelmatig gecontroleerd op ongewenste begroeiing en oneffenheden. Wij gaan graag naar buiten. We gaan soms ook met een groepje naar de bakker, naar het bos, gewoon een stukje wandelen of naar de speeltuin. Wij zorgen dan altijd voor een voldoende aantal volwassen medewerkers, waarbij er minimaal één vooraan en één achteraanloopt. Kinderen lopen of met een evacuatiekoord of twee aan twee hand in hand en we houden ons aan de regels van het verkeer. We maken geen gebruik van een fiets of auto, alleen in geval van nood. Als we met de auto gaan, zorgen we voor veilige autostoeltjes. Wij hebben op locatie altijd een kinderstoeltje paraat ingeval van nood.

Gezondheid en veiligheid vormen een continu proces. Diverse beleidstukken die minimaal jaarlijks worden besproken betreffende verschillende onderdelen, zoals het ziektebeleid, hygiëne beleid en dit pedagogisch beleid, zorgen ervoor dat pedagogisch medewerkers continue op de hoogte blijven. Meer informatie over de werkwijze omtrent veiligheid en gezondheid kunt u vinden op de locatie.

#### 4.4.1 Vier ogen principe

Vanuit de Wet Kinderopvang wordt verplicht gesteld dat er tijdens openingstijden van het kinderdagverblijf te allen tijde moet worden voldaan aan het vierogenprincipe.

Het vierogenprincipe betekent dat een beroepskracht of de beroepskracht in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten, terwijl de medewerker gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. U kunt bij een andere volwassene denken een stagiaire (18+), kantoor medewerker of vrijwilliger. Door te werken met het vierogenprincipe wordt het risico op grensoverschrijdend gedrag geminimaliseerd.

Wij hechten zeer veel belang aan de veiligheid van de kinderen. Voor grensoverschrijdend gedrag is dan ook binnen onze organisatie geen ruimte. Om deze reden werken wij dagelijks met het vierogenprincipe. Zo lopen de pedagogisch medewerkers en de leidinggevende regelmatig onverwacht bij elkaar binnen. Hoe het vier ogen principe verder vorm is gegeven kunt u lezen in het beleid veiligheid en gezondheid.

#### 4.4.2 Achterwachting

Indien er slechts één pedagogisch medewerker wordt ingezet, dient er te allen tijde een achterwacht beschikbaar te zijn. Deze persoon moet bij calamiteiten binnen 15 minuten bij de kinderopvang kunnen zijn. Deze persoon is tijdens de opvangtijden waarbij een pedagogisch medewerker alleen staat, altijd telefonisch bereikbaar. In de praktijk komt het alleen bij hoge uitzondering voor dat een pedagogisch medewerker alleen staat, aangezien er meestal met twee pedagogisch medewerkers wordt geopend en gesloten.

#### 4.4.3 Meldcode kindermishandeling

Als er gegronde redenen zijn om te vermoeden dat er sprake is van kindermishandeling en/of huiselijk geweld wordt onmiddellijk de procedure voor de meldcode kindermishandeling gevolgd. Pedagogisch medewerkers hebben een belangrijke taak in het signaleren en bespreekbaar maken van zorgen over de veiligheid van een kind. De meldcode beschrijft concreet de stappen en ieders verantwoordelijkheid bij signalen van mishandeling, verwaarlozing, seksueel misbruik en huiselijk geweld. Alle pedagogisch medewerkers worden jaarlijks getraind in de toepassing van de meldcode. Belangrijk uitgangspunt daarbij is het delen van zorg, zonder oordeel, met als doel het welzijn van het kind te verbeteren.

De meldcode 'Huiselijk geweld en Kindermishandeling- Grensoverschrijdend gedrag' wordt door Thuibij gehanteerd om de veiligheid van de kinderen te waarborgen. Indien een medewerk(st)er van Thuibij vermoed dat een verzorger, collega of iemand anders niet correct met een kind omgaat, dan is deze medewerk(st)er verplicht om hiervan een melding te doen aan de directie. Dit gebeurt te allen tijde met grootste zorgvuldigheid. De directie zal vervolgens conform het protocol van de meldcode vervolg stappen ondernemen. Elk jaar organiseert de houder een teamoverleg waar de kennis over de meldcode weer wordt opgefrist.

### 4.5 Privacy

Als u zich inschrijft bij onze organisatie, weten wij soms meer dan de mensen direct om u heen. Daarnaast vragen wij u om persoonlijke gegevens. Uw privacy is voor ons belangrijk. Wij zullen gegevens niet zonder toestemming aan derden verstrekken. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het privacy statement.