

## Voorwoord

Voor u ligt het beleid van Kinderdagverblijf Het Kristal. Daarin kunt u kennis maken met onze visie, uitgangspunten en onze wijze van werken binnen Kinderdagverblijf Het Kristal. Onze visie op menszijn is gebaseerd op de holistische zienswijze. Hierbij hebben wij ons laten inspireren door Maria Montessori, Rudolph Steiner, Emmi Pikler en Thomas Gordon.

Een holistische zienswijze onder woorden brengen blijkt minder eenvoudig: het gaat erom dat we leren kijken naar ons zelf, als mens in zijn totaliteit. Zowel fysiek, mentaal, emotioneel en spiritueel ben je een eenheid. We streven ernaar om het spelen, het leren, te betrekken op de hele mens, zodat wij aansluiten op de intrinsieke motivatie om te groeien. Dit betekent dat zowel je leefwijze, je eetgewoonten evenals je emotionele gesteldheid en daarbij de systemen om je heen maken wie jij bent en hoe jij je voelt.

Het is een manier van leven en een manier van zijn. Het zou misschien de suggestie kunnen wekken dat over elke opmerking en/of handeling zorgvuldig wordt nagedacht. Dit is natuurlijk niet het geval. Deze basis zit in je als persoon en zijn bij het ontwikkelen van de beroepshouding goede gewoontes geworden. Bij Kinderdagverblijf Het Kristal ben je bewust van jezelf, ontwikkel je zelfvertrouwen om zo op weg te gaan naar zelfstandigheid.

Directie Holistisch kinderdagverblijf Het Kristal

Joke Jansen

## Inhoud

Voorwoord

Visie en missie

De pedagogische doelen

Het bieden van emotionele veiligheid

- Leefklimaat

- Open houding en communicatie

- Interactie

- Grenzen aangeven, corrigeren en belonen

- Gevoelige perioden

Vorbereide omgeving

- Baby's

- Dreumes

- Peuters

Gebruik materialen

Ontwikkelen van persoonlijke competentie

- Het eigene

- Vorbereide omgeving

- Opruimen

Ontwikkelen van sociale competentie

- Groepsproces

- Omgangsvormen

- Zelfbewustzijn

- Zelfstandigheid

Eigen maken van normen en waarden

De groepen

- Rozenkwarts

Basis/stamgroep verlaten

Opbouw van vertrouwensrelatie en intakegesprek

Wennen

Begroeten, afscheid nemen en overdracht

Dagindeling

Thema's en seizoenen

Voeding

Slapen

Zindelijkheid en toiletgang

Hygiëne

Veiligheid

Risicovol spel

## De pedagogisch medewerker

- Leiding en begeleiding

- rol als begeleidster

- Deskundigheidsbevordering

- Pedagogisch coach/Beleidsmedewerker

- Coachplan

- Mentorschap

- Stagiaires

- Wetten en regels

- 4-ogen beleid

## Observatie en registratie

- Observatie aspecten

- Observeren in de praktijk

- 10 minuten gesprek

- Verwijzen

- Overdracht scholen

## Ouderbeleid

- Informatie en aanmelding

- Extra dagen en ruildagen

## Betrokkenheid van ouders

- Oudercommissie

- Klachtenprocedure

## Visie en missie

Bij kinderdagverblijf Het Kristal geloven wij in de kracht van een holistische benadering. Dat wil zeggen dat het kind in zijn geheel wordt gezien. Wij creëren een omgeving waarin kinderen zich veilig, geliefd en erkend voelen, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen, zowel op emotioneel, sociaal en cognitief vlak.

In onze opvang wordt de sfeer gekarakteriseerd door huiselijkheid en liefdevolle aandacht. Elk kind krijgt de ruimte en de zorg die het nodig heeft om zich vertrouwd en geborgen te voelen. Door een warme en persoonlijke benadering stimuleren wij een gevoel van veiligheid en verbondenheid, dit vormt de basis voor een gezonde ontwikkeling.

Bij ons staat het kind altijd centraal. Wij kijken naar de unieke behoeften en talenten van het kind. Wij luisteren naar hun wensen, emoties en ideeën, zodat zij zich gehoord, gezien en begrepen voelen. Het kind mag zijn wie het is.

Wij hebben respect voor de autonomie van het kind en het tempo van ontwikkelen in verschillende ontwikkelingsfase.

Essentieel is voor ons de kleinschaligheid. Kleinere groepen zorgen voor een hechte vertrouwensband tussen de pedagogisch medewerker en het kind. Dit maakt het mogelijk intensieve en persoonlijke aandacht te bieden aan ieder kind.

Zelfstandigheid zien wij als belangrijk onderdeel van de ontwikkeling van ieder kind.

Door kinderen de ruimte te geven om zelf keuzes te maken, te experimenteren en verantwoordelijkheid te dragen, bouwen zij aan hun zelfvertrouwen en leren zij op natuurlijke wijze beslissingen te nemen. Wij ondersteunen dit proces door de kinderen te begeleiden in het helpen ontdekken van hun eigen kracht.

Wij begeleiden kinderen niet alleen in de huidige fase maar richten ons ook op het voorbereiden van de toekomst.

Met deze visie leggen wij de basis voor een warme en inspirerende opvang waar kinderen zich gezien en ondersteund voelen. Zo groeien zij op als zelfbewuste, empathische en zelfstandige kinderen.

## De pedagogische doelen

Doelstelling Kinderdagverblijf Het Kristal

Kinderdagverblijf Het Kristal biedt vanuit een huiselijke sfeer, kleinschalige opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 jaar tot 4 jaar. De opvang vindt plaats op 2 horizontale groepen. Kinderopvang Het Kristal is gevestigd aan de Grote Sloot 252 in Schagerbrug. Beide groepen bestaan uit maximaal 10 kinderen.

Kinderdagverblijf Het Kristal heeft zichzelf tot doel gesteld om kinderen in samenwerking met ouders, in een rijke, veilige en groene omgeving op te vangen en te laten ontwikkelen.

Kinderdagverblijf Het Kristal heeft hierbij een verzorgende, begeleidende en ontwikkelende taak. De begrippen creativiteit en natuur zijn de twee belangrijke pijlers van de organisatie, deze typeren de organisatie en zijn verweven in de cultuur van de organisatie. Bij het aanbieden van dagopvang houdt Kinderdagverblijf Het Kristal zich aan de huidige wet- en regelgeving.

Het hieronder beschreven pedagogisch werkplan is gebaseerd op de vier pedagogische basisdoelen. Het vormt de basis van een optimale, zo breed mogelijke ontwikkeling. De doelen zijn gericht op het bieden van:

1. Het bieden van emotionele veiligheid.

Kinderen mogen bij ons volledig zichzelf zijn. Wij creëren een open communicatieklimaat waarbij kinderen zich veilig voelen om hun emoties en gedachten te delen. Zo leren zij te vertrouwen op zichzelf, een ander en de wereld om hen heen.

2. Gelegenheid tot het bieden van persoonlijke competentie.

Ieder kind mag bij ons op eigen kracht en eigen tempo zijn of haar talenten ontwikkelen. Wij stimuleren hun zelfstandigheid. Wij leren ze emoties te uiten en te reguleren. En ondersteunen hen bij de ontwikkeling van motorische, cognitieve en creatieve vaardigheden.

3. Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie.

Wij leren kinderen respectvol met elkaar om te gaan en op een fijne manier met elkaar te spelen. Wij helpen hen om om hulp te vragen en bij te dragen aan een positieve groepsbeleving.

4. De kans om zich de waarden en normen, de 'cultuur' van een samenleving, eigen te maken.

Kinderen leren bij ons eerlijk, liefdevol en behulpzaam te zijn. Wij geven het goede voorbeeld door ons bewust te zijn van interacties met anderen.

Daarbij zijn omgangsvormen, hygiëne, respect voor verschillende mensen en culturen, gezonde gewoontes, zorgzaam met materialen en de omgeving omgaan belangrijk.

Om te werken aan de basisdoelen, moet de pedagogisch medewerker over bepaalde competenties beschikken. Deze competenties zijn onderverdeeld in zes interactievaardigheden opgesteld door het NCKO (Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek). We onderscheiden de volgende interactievaardigheden:

1. Sensitieve responsiviteit
2. Respect voor autonomie
3. Het structureren en grenzen stellen
4. Praten en uitleggen.
5. Extra ontwikkelingsstimulering
6. Begeleiden van interacties onderling.

## Leefklimaat

Het woord 'veiligheid' heeft betrekking op twee aspecten. Het heeft betrekking op fysieke veiligheid; is de omgeving letterlijk veilig. Is er kindvriendelijk materiaal? Zijn er beveiligingen aangebracht in de omgeving van het kind; traphekjes, vinger safes op de deuren, afgeschermd stopcontacten, brandpreventiemaatregelen en is er beleid op gezondheid? Een begeleider creëert een rustige, veilige en harmonieuze omgeving voor de kinderen. Het kind zal zich hierdoor emotioneel veilig voelen. Dit is het tweede aspect met betrekking tot veiligheid. Een kind voelt zich thuis, vertrouwd en beschermd bij Kinderdagverblijf Het Kristal. Het kind heeft het gevoel een plek te hebben binnen de groep en is welkom. Vanuit deze sfeer ervaart een kind een veilige basis die nodig is om zelfstandig dingen te durven ondernemen. Een veilige basis creëren wij door vaste stam- en basisgroepen aan te houden, met daarbij minimaal één vaste begeleider op de groep (bepaald per kind, niet op groepsniveau).

## Open houding en communicatie

Oprechte communicatie met zowel het kind als zijn ouders, maakt dat men zich welkom voelt. Wij doen dit door: bij binnenkomst elkaar te groeten met een hand, oogcontact te maken met het kind, een vriendelijke en geïnteresseerde toon te gebruiken, te luisteren naar wat een kind te vertellen heeft en hierop door te vragen. Er is informatieoverdracht tussen ouders en begeleiders. Het betrekken van ouders in de leefwereld van het kind maakt dat er een mooie doorgaande lijn ontstaat in de opvoeding van het kind. Er is een uitgebreide overdracht bij het brengen en het halen. Daarnaast wordt voor de kinderen tot één jaar dagelijks een schriftje bijgehouden en worden er voor alle kinderen eenmaal per jaar observaties gemaakt en jaarlijks besproken met de ouders middels een 10-minuten gesprek. We laten ouders delen in de ervaringen, successen en teleurstellingen van het kind. Middels nieuwsbrieven worden ouders op de hoogte gehouden van belangrijke zaken en/of activiteiten op de groep.

## Interactie

Communiceren doe je niet alleen verbaal, maar ook non-verbaal. Onze begeleiders en ook de kinderen reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact. Het is van belang bij het jonge kind deze signalen te herkennen en op te pikken. Op de groep geven wij aan dit contact te herkennen, we reageren hierop of geven aan als we ergens anders mee bezig zijn; ik kom zo bij je, ik heb je gezien. De pedagogisch medewerkers hebben een responsieve houding. Dat wil zeggen, de pedagogisch medewerker reageert passend op de signalen van het kind. Dit betekent niet dat er altijd ingegrepen moet worden, maar wel dat er naar het kind geluisterd wordt. Als het nodig is, kan er op een zachte manier begeleiding geboden worden. Bijvoorbeeld, als een kind moeite heeft met het delen van speelgoed, kan de begeleider het kind helpen de situatie op een positieve manier te benaderen, zonder de spelbeleving van het kind te verstoren.

Wij schreeuwen of roepen niet naar de kinderen. Wij benaderen ze individueel. Corrigeren doen we wel, maar vanuit een duidelijke, vriendelijke IK boodschap. Het corrigeren moet altijd in lijn zijn met de emotionele behoeften van een kind, zodat het zich niet aangevallen voelt, maar eerder ondersteund wordt in het leren van gewenst gedrag.

Grenzen aangeven, corrigeren en belonen

Dreigen, belonen of straffen doen we vanuit de holistische visie niet. Het zijn eigenlijk allemaal vormen van extrinsieke motivatie. Wat je zult zien is dat het kind meewerkt, als je deze technieken toepast om de bedreiging of straf te ontlopen en/of de beloning te ontvangen. Deze methodes werken misschien op korte termijn, maar hebben geen effect op de lange termijn. Het leidt af van de onderliggende kwestie. Waar we naartoe willen, is dat de begeleidster en het kind het als een kans zien waarbij we de kinderen iets kunnen leren en kunnen bijbrengen. Hier is vertrouwen voor nodig en reflectie van de begeleidster hoe tot een gezamenlijke oplossing te komen. Ingrijpen doen wij wanneer we merken dat de veiligheid van een kind of die van anderen in gevaar is of als de situatie als angstig ervaren wordt. Veiligheid creëren we ook doordat een kind weet dat de begeleid(st)er de grenzen van zijn gedrag bewaakt. Hierdoor kan een kind dingen uitproberen en ondernemen zonder bang te zijn. Als kinderen problemen met elkaar hebben, stimuleren wij ze om eerst zelf een oplossing te zoeken. Afhankelijk van de zelfstandigheid van de kinderen en de omstandigheden zullen we eerder of later ingrijpen. We proberen de kinderen zelf te laten benoemen hoe de situatie is ontstaan. We geven daarbij iedereen ruimte voor zijn verhaal. Als een situatie erg uit de hand dreigt te lopen, kiezen we ervoor kinderen even uit de situatie te halen en tot rust te laten komen. Een paar minuten rustig nadenken over wat er gebeurd is, kan verhelderend en oplossend werken. Er zijn momenten dat wij altijd in zullen grijpen. Dit is als er geslagen, gescholden of gevloekt wordt en als er racistische opmerkingen worden geuit. We proberen kinderen duidelijk te maken dat boosheid ook op een andere manier geuit kan worden. Als wij kinderen iets verbieden zullen we ook motiveren waarom we dat doen.

### Voorbereide omgeving

Een goed voorbereide omgeving speelt een cruciale rol in de ontwikkeling van kinderen in de kinderopvang. Het biedt niet alleen fysieke veiligheid, maar ook emotionele en intellectuele stimulatie. De omgeving fungeert als derde opvoeder, naast de pedagogisch medewerker en de kinderen zelf.

Een voorbereide omgeving is een ruimte die zorgvuldig is ingericht om kinderen de vrijheid en mogelijkheden te geven om te leren, te ontdekken en te spelen op een manier bij de ontwikkelingsbehoeften. Dit houdt in dat de ruimte veilig, uitnodigend en stimulerend moet zijn. Er wordt een gevarieerd aanbod geboden van materialen, activiteiten die de nieuwsgierigheid van de kinderen prikkelen.

## Baby's

Voor kinderen van +/- 12 weken tot ca. 1 jaar die bij ons op het kinderdagverblijf komen hebben wij onze visie gebaseerd op de visie van Emmi Pikler. Het vraagt om een specifieke pedagogische visie om jonge kinderen binnen een groep te begeleiden en tot hun recht te laten komen. Het accent ligt vooral op een respectvolle en rustige verzorging en vrije bewegingsruimte. Vanuit deze twee basisbehoeften ontstaat de noodzaak om het leven van het kind zinvol te organiseren. De dagindeling zal worden aangepast aan het kind, zodat hij er optimaal van kan profiteren. Het werken met baby's vraagt om een specifieke expertise. Het is van belang dat het kind door één of maximaal twee vaste specialisten wordt verzorgd. De verzorgingsmomenten zijn mogelijkheden om het kind te leren kennen en extra aandacht te geven. Op deze manier kan een kind zich makkelijker hechten. De baby specialist is alert op de diverse handelingen die zij doet, vertelt aan het kind wat zij doet en doet dit op het tempo van het kind. Op deze manier leert het kind anticiperen op deze handelingen, vervolgens zal het kind kunnen participeren en uiteindelijk kan het kind samenwerken in zijn eigen zorg. Dit vergroot zijn gevoel van autonomie en zelfvertrouwen. Om de bewegingsvrijheid van kinderen te kunnen bevorderen maken we zo min mogelijk gebruik van boxen, maar ligt er een kleed op de grond. Wij vinden het belangrijk dat kinderen naar eigen behoefte kunnen liggen, rollen, optrekken, tijgeren en kruipen. De ruimte straalt rust uit. De begeleiders kijken goed naar de ruimte. Is de ruimte functioneel, hangt er niet te veel aan de muur? Staat er niet te veel materiaal op de groep? Door af te stemmen op de behoeften van ieder kind, is er balans tussen onder- en overprikkeling.

## Dreumes

Bij de kinderen in de leeftijd van ca. 1 tot ca. 2,5 jaar ligt het accent van de kinderen voornamelijk op het ontdekken van de wereld en op dat moment het ontdekken van de groep. De omgeving ziet er aantrekkelijk uit en de ruimte is zo ingedeeld dat er op verschillende plekken interessante dingen zijn te ontdekken. Vooral voor de dreumesen is dat interessant. Zo staat er in de ene hoek bijvoorbeeld een mand met ballen, ergens anders een doos met bakjes en elders lege schaalpjes of mandjes. We zien aan het eind van het eerste jaar de interesse van het kind toenemen voor dingen die hij niet alleen in de hand kan houden, maar waar hij ook nog wat mee kan doen. In deze leeftijdsfase leert het kind selecteren, onderscheiden en vergelijken. De begeleider kan hier op inspringen door geschikt materiaal aan te bieden om in te verzamelen. Als het kind ca. 2 jaar is gaat het kind ook de dagelijkse handelingen van de begeleider imiteren. De begeleider zorgt dat de materialen aanwezig zijn voor imitatie van de dagelijkse handelingen (kleine bezem, afwasborstel, wisser enz.). De materialen hebben op de groep een vaste plek, waardoor de kinderen het ook weer kunnen opruimen en de behoefte aan ordening die in deze fase steeds belangrijker wordt zal toenemen. Het is in een omgeving waar dreumesen zijn, niet altijd gemakkelijk om de omgeving veel rust uit te laten stralen. Dreumesen ontdekken hun omgeving door bijvoorbeeld alles uit de kasten halen. Rust bieden wij hier voornamelijk door ritme en regelmaat aan te bieden.



## Peuters

Het kind ontwikkelt in de peuterleeftijd (ca. 2,5 tot 4 jaar) zijn motoriek van hand en voet, zijn zintuigen, is gevoelig voor orde, hij neemt kleine dingen waar en ontwikkelt in hoog tempo zijn taal. Door zelfwerkzaamheid kan het kind zelf ontwikkelen op zijn of haar eigen tempo. De omgeving binnen Het Kristal is daarop ingericht. Een kind kan zelf het materiaal uit de kast pakken. Herhaling en oefening is in deze leeftijdsfase erg belangrijk. De nadruk ligt op het ontwikkelen van spel, het ontplooien van sociale, cognitieve en taalvaardigheden en het bevorderen van de zelfstandigheid en het doen van gezamenlijke activiteiten. Bij de peuters bieden we expressiematerialen (knip en plakwerkjes) aan, sorteerkrukjes, constructiematerialen, montessori ontwikkelingsmaterialen, een huishoek en een leeshoek. Daarnaast kunnen de kinderen ook oefenen met de handelingen uit het dagelijks leven, zoals ramen zemen, inschenken van drinken, zelf de boterham smeren en vegen.

## Gebruik materialen

Wij hebben zorgvuldig gekeken naar onze ruimtes en de materialen. Hierbij zijn pure materialen, een rustige omgeving, een thuis gevoel de belangrijkste factoren. De stijl die we hier hebben neergezet is onze ziel en ons visitekaartje naar buiten toe. Gekeken vanuit de holistische visie is er een omgeving neergezet, die het kind vanuit alle vlakken van het menszijn samen laat komen en onderling versterkt. De omgeving activeert het kind, stimuleert de onafhankelijke creativiteit en "innerlijke werkzaamheid". Het is een omgeving die het kind als individu en als onderdeel van de groep recht doet. De voorbereide omgeving is esthetisch, rustig en leidt het kind niet af. Het is een veilige basis. Dit betekent ook dat de omgeving waarin het kind zich ontwikkelt, dusdanig moet zijn ingericht, dat de kans op lichamelijk letsel zo gering mogelijk is; de omgeving is letterlijk veilig. De ruimte geeft voldoende bewegingsvrijheid, er is voldoende gelegenheid tot zelfstandigheid van activiteit, er ontstaan sociale interacties met kinderen van verschillende leeftijden en in verschillende ontwikkelingsstadia en de ruimte is voorzien van voldoende materiaal dat de ontwikkelingsprocessen kan ondersteunen. De ruimte is zo ingericht dat de kasten en hun inhoud aantrekkelijk zijn voor kinderen. Het is levensecht. Het is prettig om naar te kijken, om in de ruimte te zijn en te spelen. Het materiaal is direct toegankelijk. Sommige materialen zijn in de ruimte direct voor handen, andere materialen staan in kasten. De deuren van de kasten kunnen zelf geopend worden door de kinderen die daar aan toe zijn. Het materiaal heeft zijn eigen vaste plek en kan door de kinderen makkelijk gepakt en opgeruimd worden. Het materiaal is altijd direct klaar voor gebruik. Het materiaal is op ooghoogte van het kind neergezet. Er is ordening aangebracht naar ontwikkelingsgebied. De intrinsieke motivatie van het kind wordt hierdoor geprikkeld. We proberen verschillende materialen te creëren/neer te zetten, die het kind kan gebruiken om zijn leerdoelen te behalen. Te denken aan: o Aandacht tafel o Keuken/natte hoek o Natuurtafel/ontdekhoek o Rusthoek/leeshoek o Constructiehoek of Illusiespel We hebben zoveel mogelijk natuurlijke materialen op de groep, rustige kleuren tegen een grotendeels witte muur. Al het overvloedige en afleidende materiaal hebben we weggehaald, dit remt vaak om zelfstandig aan de slag te gaan. Er is te veel om uit te kiezen. De materialen helpen het kind in zijn ontwikkeling. Zowel cognitief, motorisch als op sociaal-emotioneel gebied. Aanwezigheid van lage ramen met uitzicht naar buiten, een schildersezel en een (pas)spiegel geven het kind de mogelijkheden zich op alle fronten te ontwikkelen. Doordat we de materialen in de ruimte hebben beperkt, zullen de kinderen die met hetzelfde materiaal willen werken, leren rekening te houden met elkaar. Door tafeltjes en kleedjes in de ruimte neer te zetten of te leggen, kunnen kinderen hun eigen plekje kiezen en zelf bepalen of een ander kind mee mag doen.

Wij leren de kinderen te vragen of zij mee mogen doen en/of duidelijk aan te geven dat het alleen wil spelen. Op deze manier wordt ook hun sociaal-emotionele ontwikkeling gestimuleerd. Wij hebben op al onze locaties een fijne buitenruimte. Deze buitenruimte daagt de kinderen uit om er in te gaan werken en te spelen. Lekker vies worden mag! Zaaïen, planten en oogsten en alle activiteiten die daarbij horen willen we de kinderen graag meegeven. Een tuin voorziet ook in de behoeften tot ordening, planning en het dragen van verantwoordelijkheid. Daarnaast vinden we het belangrijk een zandbak, klimtoestel en buitenspeelmateriaal/tuingereedschap op kinderformaat te hebben.

### Het ontwikkelen van persoonlijke competentie

Door middel van de zintuigen worden kinderen zich bewust van zichzelf en komen zij in contact met de buitenwereld. De capaciteiten van een kind om deze zintuigen optimaal te ontwikkelen ligt in de aanleg. Dit is wat het kind van binnenuit met zichzelf meebrengt. Wij hebben allemaal ontwikkelingsmogelijkheden. Bij jonge kinderen zijn deze ontwikkelingsmogelijkheden nog niet uitgebouwd, ze moeten nog ontwikkeld worden. Kinderen doen eigen ervaringen op door middel van spelmateriaal, activiteiten aanbod en door de inrichting van de ruimte. De begeleidster ondersteunt en stimuleert hierin. Zowel voor baby's als peuters zijn er vele mogelijkheden en manieren waarop een begeleidster zinvolle zintuiglijke ervaringen kan aanbieden. Zij heeft hierin een actieve rol. Voor de baby is vooral zichzelf een prettige en interessante bron van zintuiglijke ervaringen. De baby kijkt graag naar de bewegingen en contrasten in bijvoorbeeld haar gezicht en haar handelen. Door de dingen die zij doet te verwoorden, ontstaat er interactie. Door te bewegen ontdekt en ervaart het kind de mogelijkheden en onmogelijkheden van zijn eigen lichaam en dat van anderen. Doordat wij de kinderen steeds een stapje verder helpen en hen succes laten ervaren, ontstaat zelfvertrouwen en leert het kind zijn omgeving te begrijpen. Het kind wordt op deze manier uitgedaagd zijn capaciteiten te gebruiken. Wij observeren de kinderen en hebben oog voor de ontwikkeling. We letten goed op of een kind niet onder- of overvraagd wordt. Er is een goede interactie, zoals aangegeven in het hoofdstuk over emotionele veiligheid. Op deze manier worden achterstanden en/of voorsprongen in de ontwikkeling gesignaleerd. Ouders worden van de ontwikkeling van hun kind op de hoogte gehouden. Indien nodig wordt er advies gegeven om een hulpverlenende instantie in te schakelen.

### Het eigene

Elk kind heeft het recht om te kunnen groeien en ontwikkelen tot zijn eigen unieke persoon. In de praktijk betekent dit dat wij daar oog voor hebben en rekening houden met de specifieke mogelijkheden van elk kind. Wij leren het kind respect te hebben voor het eigen lichaam, de eigen gevoelens en de eigen gedachten van ieder kind. Wij leren kinderen om te gaan met emoties. Wij stimuleren de kinderen tot het maken van eigen keuzes voor bepaald speelgoed, een vriendje of vriendinnetje, een plek aan de tafel. Wij zien erop toe dat het kind zichzelf kan redden en zelfstandig op pad durft te gaan. Op deze manier groeit het zelfvertrouwen.

### Vorbereide omgeving

Om te ontwikkelen heeft een kind een uitdagende omgeving nodig. Een die overzichtelijk en herkenbaar is. Een rijke leeromgeving, waar het kind diverse activiteiten kan ontplooien en waarbij alle ontwikkelingsgebieden aan bod komen. Bij Kinderdagverblijf het Kristal heeft alles zijn vaste plek. Deze structuur geeft het kind gelegenheid om innerlijke veiligheid op te bouwen en vanuit een positief referentiekader verder op ontdekkingstocht te gaan. Jonge kinderen houden van orde en netheid. Zij vinden het leuk om binnen hun mogelijkheden zorg te leren dragen voor hun eigen leefwereld. Wij zullen ze hierbij voortdurend betrekken. Het is van belang dat de omgeving van het kind wordt afgestemd op de specifieke behoeften van het kind in een bepaalde gevoelige periode. De ruimte moet bewegingsvrijheid toestaan, gelegenheid geven tot zelfstandige keuze van activiteit, veiligheid bieden, gelegenheid geven tot sociale interacties met kinderen van verschillende leeftijden en in verschillende ontwikkelingsstadia en voorzien zijn van voldoende materiaal dat de ontwikkelingsprocessen kan ondersteunen. Om kinderen continu te kunnen blijven prikkelen is het van belang de omgeving en de materialen regelmatig gedurende het jaar te veranderen. Daarbij wordt er op gelet dat de grote lijn, structuur van de ruimte hetzelfde blijft. Kinderen leren op deze manier hun bewegingen in te schatten in de ruimte of bij het materiaal wat zij gekozen hebben. Zij verfijnen hun motoriek.

### Opruimen

Door kinderen te betrekken bij het opruimen van speelgoed en materialen leren zij verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen spullen en de omgeving. Dit versterkt het gevoel van zelfstandigheid en geeft het het gevoel van eigenaarschap van de omgeving. Opruimen gebeurt vaak in een groepssetting, waardoor kinderen leren om samen te werken, elkaar te helpen en gezamenlijke doelen na te streven. Dit bevordert de sociale interactie en het ontwikkelen van empathie.

Kinderen leren opruimen door routine en regelmaat. Het geeft een gevoel van structuur. Zo leren zij wat er van hen wordt verwacht.

Het opruimen helpt ook bij de cognitieve ontwikkeling. Denk hierbij aan sorteren van blokken op bijvoorbeeld grootte en kleur. En helpt het oplossingsgericht denken en versterkt de probleemoplossende vaardigheden. Bijvoorbeeld hoe iets op de juiste plek op te bergen. Zo dragen wij samen zorg voor de groepsruimte.

## Ontwikkelen van sociale competentie

### Groepsproces

Kinderen komen op jonge leeftijd al in contact met verschillende sociale omgevingen. Het kinderdagverblijf is daar één van. Kinderen leren veel van elkaar. Ze observeren elkaar en imiteren elkaar. De jongste kinderen kijken al naar de oudere kinderen en reageren hierop met geluiden en bewegingen. In het begin spelen kinderen nog naast elkaar, maar uiteindelijk zie je dat kinderen steeds vaker en langer met elkaar spelen. Zij maken samen plezier en sluiten hun eerste vriendschappen. Sociale vaardigheden vergroten de veerkracht van kinderen, niet alleen als zij jong zijn, maar ook als zij ouder worden. Deze vaardigheden worden bij Kinderdagverblijf Het Kristal op een natuurlijke manier geoefend. Door met elkaar samen te zijn en een groep te vormen, door kinderen uit te dagen nieuwe, gezamenlijke activiteiten te doen en ook door de dagelijkse activiteiten wordt er aandacht geschonken aan het sociale en emotionele groeiproces van het kind. Door met elkaar in een groepsruimte te zijn en een groep te vormen, zullen kinderen zich sociaal moeten aanpassen. In een groep leren kinderen rekening te houden met elkaar. De begeleidster, en de voorbereide omgeving die zij creëert, leert het kind te luisteren en aandacht te hebben voor de ander, samen te delen en op zijn beurt te wachten. Wij nodigen de kinderen uit zoveel mogelijk zelf aan te geven en te zeggen wat hen bezighoudt. Emoties mogen er zijn, zowel boosheid als verdriet, blijdschap en plezier. Het is belangrijk deze emoties te benoemen en te bevestigen voor het emotionele groeiproces van het kind. In het groepsproces, maar ook in onderlinge contacten zullen de kinderen soms op een negatieve wijze contact zoeken met een ander kind; kinderen pakken iets af van elkaar, doen elkaar pijn, zijn boos op elkaar of jaloers. Bij Kinderdagverblijf Het Kristal zullen wij dit op een positieve manier uitleggen: 'Ik zie dat jij ook graag met ... wilt spelen'. Het is belangrijk voor een kind dat er woorden worden gegeven aan hun emoties, aan wat zij meemaken en voelen. In dit sociaal emotionele proces, leren ze zich bewust te zijn van zichzelf. Kinderen krijgen het besef dat de ander ook een ik is met eigen gevoelens en ideeën. Zij leren o.a. om voor zichzelf op te komen, hun woede-uitbarstingen niet op ieder willekeurig moment te laten escaleren en hoe ze met anderen om kunnen gaan.

### Omgangsvormen

Kinderen hebben bij Kinderdagverblijf Het Kristal de vrijheid om te spelen, werken of gewoon even niets te doen. Vrijheid houdt op wanneer het kind een ander of zichzelf belemmert. Wij willen de kinderen meegeven om respect te hebben voor zichzelf, de omgeving en de ander. Daarom proberen wij kinderen te leren dat:

- het soms op zijn beurt moet wachten als een ander kind met een werkje bezig is;
- je dingen soms moet delen, bijvoorbeeld speelgoed;
- je kunt vragen of je mee mag spelen en leren zeggen dat je liever alleen speelt;
- het niet fijn is een ander te plagen of pijn te doen;
- je boosheid op een andere manier kan uiten dan bijvoorbeeld slaan;
- je in plaats van gillen en schreeuwen ook met een normale stem kunt praten;
- je niet overal toegang toe hebt;
- je een heleboel dingen ook al zelf kunt doen, bijvoorbeeld opruimen;
- je eerbied moet hebben voor mensen, dieren en dingen in je omgeving
- je na het toiletgebruik, buitenspelen en voor het eten je handen wast;
- je op een hygiënische manier om moet gaan met voeding. Bijvoorbeeld brood dat op de grond is gevallen, wordt niet meer opgegeten.

### Zelfbewustzijn

In de jonge jaren van ons leven wordt dit bewustzijn gecreëerd. Het begint op het moment waarop wij door onze ouders, maar ook door onze omgeving 'gedragen' worden, in de ruime betekenis van het woord. Op het moment dat een kind zich 'gedragen' voelt en liefde en respect ontvangt, wordt het bewustzijn van het eigen ik gestimuleerd. Het kind zal beseffen dat ondanks dat het anders is -ieder mens is immers uniek!- het er toch bij mag horen. Op deze manier voelt een jong kind zich welkom, kan het zijn plek op deze wereld verwerven en zijn dromen najagen. Het kind wordt zich bewust van zichzelf. Het goed kunnen inschatten van zichzelf en het daarbij horende zelfvertrouwen, maakt dat het kind in moeilijke omstandigheden veerkrachtig kan handelen.

### Zelfstandigheid

De begeleidster en ook de groepsruimte stimuleren het kind tot zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Het kind wil al op jonge leeftijd graag de handelingen doen waartoe het in staat is. Een jong kind wil graag alles zelf doen, zoals eten en drinken, handen wassen, ergens op of af klimmen. De kinderen nodigen wij uit zelf hun schoenen en jassen aan te doen. Ook betrekken we de kinderen bij onze dagelijkse handelingen. Hierbij is het belangrijk dat wij erop toezien dat het kind vooral veel succeservaringen opdoet. Dit bevordert de zelfstandigheid en veerkracht.

Peuters beginnen net met het begrijpen dat zij een individu zijn. Met eigen gedachten, gevoelens en wensen. Een geduldige benadering is belangrijk in het proces van de ontwikkeling van het zelfbewustzijn.

### Eigen maken van normen en waarden

Op kinderdagverblijven zijn er, misschien nog meer dan in een thuissituatie, duidelijke grenzen en regels. Van elkaar leren kinderen heel snel wat wel en niet mag. Zij leren te spelen met wat de ene keer wel, dan weer niet getolereerd wordt. Kinderen zijn altijd bezig met het verkennen van hun grenzen. Het ene kind probeert heel veel uit, een ander kind houdt zich Oost-Indisch doof en is 'heel verbaasd' wanneer het 'tot de orde geroepen wordt' en nog een ander kind probeert niet zoveel uit en is eigenlijk bang om aangesproken te worden.

Wanneer een kind iets doet wat niet kan, wachten we af, waarmee meestal het storende gedrag vanzelf, of door een aanwijzing van een groepsgeenootje verdwijnt. De begeleider probeert wel de oorzaken van het storende gedrag te achterhalen.

- Mocht het storende gedrag niet vanzelf verdwijnen, dan proberen wij door middel van oogcontact het kind ertoe te zetten het storende gedrag te stoppen.
- Het kan zijn dat het kind dit niet opmerkt. Door non-verbale communicatie probeert de begeleider het kind te wijzen op het gedrag.
- Als dit ook niet lukt dan kan de begeleider haar werkzaamheden (tijdelijk) verplaatsen in de richting van het kind. In de buurt van een volwassene, brengt menig kind ertoe weer rustig aan de slag te gaan. Het kan helpen als er even interesse wordt getoond in het werk van het kind of het kind aan te moedigen door te gaan met werken.
- Als een kind dan nog niet het storende gedrag stopt, legt de begeleider uit dat hij deze hinderlijke activiteit(en) niet mag doen en waarom. Vervolgens zoekt zij met het kind een (evt. ander) werkje/materiaal dat zijn belangstelling heeft.
- Als het kind echter nog steeds doorgaat met zijn storende activiteiten, wordt het met stoel en materiaal apart gezet, maar zó dat het kan toezien op de activiteiten van de andere kinderen. Zodra het kind denkt zich rustig te kunnen gedragen, mag het weer met de groep meedoen. Wij hebben te allen tijden in ons spreken, houding en handelen een voorbeeldfunctie voor de kinderen. Doordat wij een kleinschalige locatie hebben, bieden wij een aanvulling op de socialisatie van het gezin. Kinderen komen in aanraking met verschillende aspecten van cultuur, diversiteit van de samenleving. Het is van belang dat de ouders achter het beleid van Kinderdagverblijf Het Kristal staan.

## De groepen

Rozenkwarts

2-4 jaar

De groep wordt minimaal door 2 pedagogisch medewerkers gedraaid met een maximum van 12 kinderen.

## Basis/stamgroep verlaten

De peuters kunnen de eigen basis-/stamgroep verlaten voor bijvoorbeeld een gezamenlijke activiteit. Ouders hebben tijdens het intake gesprek aangegeven of hun kind wel of niet het terrein mag verlaten en of zij vervoerd mogen worden, met bijvoorbeeld een bolderkar of wandelwagen. Voor alle manieren waarop wij het terrein verlaten, geldt dat wij hierover ten alle tijden een collega inlichten en de ouder(s)/verzorger(s) inlichten en van tevoren om toestemming hebben gevraagd.

\*Tijdens uitjes, maar ook tijdens wandelingen, het halen van een boodschap of bijvoorbeeld naar het bos, geldt het normale kind-leidster ratio. Bij de kinderen van 2 tot 4 jaar gaat er evt. een extra begeleider mee.

\*Wanneer we lopend met uitje gaan dragen de kinderen een veiligheidshesje van Kinderdagverblijf Het Kristal

### Opbouw van vertrouwensrelatie en intakegesprek

Ouders vertrouwen het aller-dierbaarste aan ons toe, namelijk hun kind. Bij Kinderdagverblijf Het Kristal vinden wij het daarom belangrijk dat de eerste weken de basis wordt gelegd voor het vertrouwen. Wij vinden het belangrijk dat ouders met een goed gevoel hun kind bij ons achterlaten. Zij geven op deze manier ook het vertrouwen mee aan het kind, zodat het zich veilig kan hechten aan de begeleidsters op de groep. In het intakegesprek proberen we zoveel mogelijk informatie te krijgen over het kind zelf. Het intakegesprek zal in veel gevallen plaatsvinden met de mentor van het kind. Zij zal verder ingaan op de gewoontes van het kind op gebied van eten, slapen, spelen en knuffelen, evt. bijzonderheden op gebied van gezondheid, verzorging enz. Wij proberen als kinderopvang zoveel mogelijk een verlengstuk te zijn van thuis. Deze zaken worden vastgelegd op ons intakeformulier. Deze formulieren bewaren wij zorgvuldig in de map op de groep. Mochten er dingen veranderen, dan vernemen wij dit graag van de ouders.

### Wennen

Wennen is voor elk kind, maar ook voor de ouders, anders. Dit doen we dan ook in goed overleg. Tijdens de aanmeldprocedure wordt het wenbeleid met ouders besproken. Om het wennen voor het kind zo prettig en soepel mogelijk te laten verlopen, bieden wij 2 wenmomenten aan voordat het contract ingaat en hanteren we vaste tijden, namelijk van 9 tot 12 uur. Binnen dit tijdsbestek wordt er gekeken naar een zo prettig mogelijk moment voor de groepsdynamiek waarbinnen het kind 2 uur komt wennen. Er is op deze manier volledige aandacht voor het kind wat komt wennen. Vaste tijden zijn niet alleen voor het kind en zijn ouders prettig, ook voor de groep. (te) Veel inloophmomenten bieden de kinderen in de groep geen rust en structuur, waardoor het vertrouwen en daarmee de hechting met de begeleiders niet optimaal zal verlopen. Een kind voelt zich het prettigst in een rustige omgeving. Een kind dat komt wennen krijgt nogal wat indrukken te verwerken. Nieuwe geuren, andere geluiden, gezichten en kinderen zijn een aantal factoren waar kinderen aan mogen wennen. Onze begeleiders zijn zich daarvan bewust.

Niet alleen kinderen, ook hun ouders mogen gaan wennen aan het groepsproces en het overdragen van de zorg over hun kind. Tijdens het wenmoment blijft de ouder max. een half uur en draagt dan de zorg over aan de begeleidsters. Doordat ouders een goed beeld hebben van de werkwijze en visie en van de begeleiders, kunnen zij hun kind met vertrouwen aan ons overdragen. De ouder straalt dit vertrouwen uit, wat een positieve uitwerking heeft op het kind. Op deze manier kunnen zij samen de groep gaan ontdekken. Wanneer wij de groep oplopen, attenderen wij ouders op het feit dat we nu de ruimte van de kinderen binnen gaan. We gedragen ons rustig, spreken zacht en zijn ons bewust van de behoeften van de andere kinderen. Wij hopen dat een kind zich zo snel mogelijk thuis en veilig zal voelen. Hiervoor is een geleidelijke wenperiode voor het kind vaak het prettigst. Het kind mag dan echt gaan wennen aan de manier van werken, aan de groep en aan de begeleidsters.



Het kind mag zijn vertrouwde knuffel in de buurt houden, worden eet- en slaaptijden en gewoonten of rituelen van thuis zoveel mogelijk aangehouden en worden 'de regels' die we normaal gesproken hanteren soms geleidelijk(er) ingevoerd. Het kind merkt aan de andere kinderen wat de bedoeling is, en past zich vaak zelf aan. Pas wanneer het kind zich thuis voelt, kunnen we wat van het kind gaan vragen. Vaak helpt het bij oudere kinderen op deze eerste dagen ook om (huishoudelijke) werkjes te doen, zoals bijvoorbeeld appelmoes koken of afwassen. Kinderen gaan dan op in de stroom van de bezigheden. Wanneer geldt niet alleen voor nieuwe kinderen, maar ook vaak weer na een lange vakantieperiode of gebeurtenissen thuis. Wij houden hier dan ook rekening mee. Wanneer gebeurt zoveel mogelijk op de contractdagen van het kind, zodat de vaste begeleiders en vaste groep kinderen zekerheid bieden en dus vertrouwen. Met dit vertrouwen kan het kind op weg naar zelfstandigheid. Wenkinderen vallen altijd binnen de BKR.

### Begroeten, afscheid nemen en overdracht

Kinderen komen allemaal op hun eigen manier en op hun eigen tijd binnen. Het is daarom belangrijk het kind individueel te benaderen. Wij communiceren met het kind op ooghoogte, groeten het kind met een hand en daarna groeten wij ook de ouders. Om de rust in de groep te bewaren vinden we het belangrijk dat kinderen wanneer zij de ochtend komen voor 09.00 uur gebracht worden, dit geldt ook voor de vakantieperioden. De begeleidster neemt de verantwoordelijkheid over. Samen zwaaien we de ouder uit. We laten ouders nooit 'stiekem' weggaan, ook niet wanneer een kind moeite heeft met afscheid nemen. Wij vinden het belangrijker dat het kind de confrontatie aangaat, het even moeilijk heeft, maar dat het nooit bang hoeft te zijn dat de ouder er in een onbewaakt ogenblik vandoor gaat. Voor kinderen is het belangrijk dat er een vaste plek is waar afscheid genomen wordt. Bij het ophalen is er gelegenheid voor een overdracht met de ouders. De begeleidster neemt de dag door en geeft de verantwoordelijkheid weer terug aan de ouder. Als het kind weer naar huis gaat, geven we elkaar een hand bij wijze van afscheid en zeggen we elkaar gedag.

### Dagindeling

Voor een gezonde ontwikkeling van het kind is het belangrijk een ritme te hebben gedurende de dag. Ritme geeft een gezonde ondersteuning aan het fysieke, emotionele en spirituele lichaam van het kind.

Door een ritme aan te brengen wordt de wereld voor het jonge kind herkenbaar, wordt het bewust van het verloop van de dag. Vaste rituelen rondom eet-/slaaptijden, wandelingetjes, buitenspelen geven het kind houvast en dienen de behoefte aan ritme van het kind.

### Thema's en seizoenen

Zoals hierboven verteld wordt het ritme van de dag gemarkeerd met rituelen in de vorm van vaste gebruiken, liedjes en spreken. Een kind heeft een aantal weken nodig om het thema op zich te laten inwerken. Gemiddeld duren de thema's bij Kinderdagverblijf Het Kristal dan ook 4 weken. Hierin zullen de jaarfeesten worden opgenomen. Hierbij zal er ook aandacht zijn voor de jaarfeesten vanuit andere tradities en religieuze stromingen. Gesprekken met de kinderen en hun ouders kunnen hierover erg verdiepend zijn. De leefruimtes worden aangepast aan de thema's, door o.a. een aandacht/seizoenstafel in te richten. Niet alleen wordt er nagedacht over de versieringen op de groep. Ook de materialen zullen bij de thema's aansluiten.



## Voeding

Bij Kinderdagverblijf Het Kristal willen wij zo gezond en puur mogelijke voeding aanbieden. En volgens de richtlijnen uit ons voedingsbeleid. Zien eten doet eten, vandaar dat eten gebeurt op een gezellige ontspannen manier, aan tafel en maken we eten wat lekker smaakt. Wij eten uitsluitend vegetarisch.

's Ochtends krijgen de kinderen water of kruidenthee en fruit aangeboden. Het fruit is van het seizoen en gevarieerd. Dit fruitmoment is 09.30 uur.

Tussen de middag, om 11.30 uur eten wij een rijkelijk gevulde groentesoep en brood.

Kinderen kunnen hierbij (karne-, soja)melk, kruidenthee of water drinken. Wij eten uitsluitend bruin brood met beleg zoals kaas, zuivelspread, pindakaas en groentespread.

's Middags rond 15.00 uur wordt er water of kruidenthee gedronken met een cracker of rijstwafel. En rond 17.00 uur krijgen de kinderen rauwkost (tomaat, komkommer, paprika of wortels) aangeboden.

Tijdens het vieren van een feestdag komt er iets feestelijks op tafel. Denk hierbij aan verantwoorde tussendoortjes. Uiteraard wordt er rekening gehouden met eventuele diëten.

## Slapen

Op het kinderdagverblijf is het slapen voor de meeste kinderen een vast onderdeel van de dag. Elk kind heeft zijn eigen slaapbehoefte. Bij het intakegesprek wordt er uitgebreid stilgestaan bij de vaste slaapgewoonten. Daarnaast is het goed kinderen goed te observeren gedurende de dag, want een kind kan thuis een heel ander slaapritme hebben dan op het kinderdagverblijf. Wij vinden het erg belangrijk dat een kind aan z'n rust toekomt: zij zitten immers beter in hun vel en hebben meer veerkracht. De slaapbehoefte verandert naargelang een kind groeit: ook het afbouwen van het slapen gebeurt in overleg met de ouders. Het naar bed gaan is een vast patroon of heeft vaste rituelen. Kinderen worden eerst verschoond of gaan naar de wc. Ze kleden zichzelf uit (als ze dat al kunnen) en trekken hun pyjama of slaapzak aan. We pakken samen met het kind zijn knuffel en eventueel de speen erbij en brengen ze naar een stretcher op de groep. De meeste kinderen gaan op een vast tijdstip naar bed. Dit is na de lunch.

Alle kinderen op het kinderdagverblijf hebben een eigen stretcher, deze kunnen zij delen met een ander kind, maar deze wordt dan tussentijds verschoond. De kinderen worden uit bed gehaald wanneer ze wakker worden; alleen op 'aanvraag' van de ouders worden kinderen wakker gemaakt. Wanneer ze uit bed komen, nemen ze zelf hun knuffel en speen mee. Als kinderen niet willen slapen, gaat een van de begeleiders er bij zitten, tot ze in slaap vallen.

### Zindelijkheid en toiletgang

Er is een groot verschil in de leeftijd waarop een kind zindelijk wordt. Wij zullen dan ook met zindelijkheidstraining beginnen als het kind thuis al goed op weg is met de zindelijkheidstraining.

Het verschonen en naar het toilet gaan gebeurt na elke maaltijd, wanneer een kind tussendoor een poepluier heeft of wanneer het kind zelf aangeeft naar het toilet te moeten. We stimuleren de kinderen zelf hun broek en onderbroek naar beneden te doen, hun luier los te maken en even op het potje of op de wc te gaan zitten. Wij vragen daarom van de ouders om de kinderen zoveel mogelijk een onderbroek en hemd aan te trekken in plaats van een romper. Kinderen in zindelijkheidstraining zijn hard aan het werk. Wij zullen het dan ook niet over 'een ongelukje' hebben, omdat dit een 'fout' insinueert. Kinderen op het kinderdagverblijf mogen, als zij dit kunnen, zelfstandig naar de wc gaan. Er zijn met de kinderen duidelijke afspraken gemaakt over het gebruik van de wc en het handen wassen erna.

### Hygiëne

Bij Kinderdagverblijf Het Kristal vinden wij het belangrijk dat er volgens bepaalde richtlijnen gewerkt wordt om verspreiding van ziekten tegen te gaan. In het hygiëneprotocol wordt onder meer ingegaan op infectieziekten, (hand)hygiëne en voedselveiligheid. Daarnaast biedt het veiligheids- en gezondheidsbeleid handvatten. Verspreiding van ziekteverwekkers beperken we door een goede hygiëne. Kinderen hebben nog een lage weerstand en kunnen erg ziek worden door ziekteverwekkers. Zij hebben een grotere kans op het oplopen van een infectieziekte via andere kinderen en het gebruik van gezamenlijke spullen en toiletten. Een hygiënische omgeving is belangrijk voor de gezondheid van het kind. Hiervoor gelden de basisregels:

- Breng wat vuil is niet in contact met wat schoon is, en andersom.
- Maak schoon wat vuil is of gooi het weg.
- Je kunt niet altijd aan de buitenkant beoordelen of iets vuil of schoon is.
- Alles begint en eindigt met handhygiëne.

Via de handen worden de meeste ziekten verspreid en overgebracht. Het is daarom belangrijk voor de begeleiders én de kinderen om de handen goed schoon te houden door deze te wassen met water en zeep en goed af te drogen. Door aandacht te besteden aan hygiëne verkleinen we de risico's op ziektes, denk aan:

- een schone leefomgeving;
- goede persoonlijke hygiëne;
- bewust hygiënisch gedrag.

Wij vinden het belangrijk dat de kinderen goed verzorgd zijn. We leren de kinderen hun kleren op de juiste wijze aan te doen, als kleding erg nat is geworden verschonen wij ze en als een kind een vieze mond/neus heeft laten we de kinderen even poetsen, of helpen wij ze daarbij. Dit is niet alleen vanuit hygiënisch oogpunt, maar ook omdat het voor het welzijn van de kinderen prettiger is. Voor zichzelf én voor de andere kinderen en begeleiders. Wij als begeleiders hebben een voorbeeldfunctie omtrent het toepassen van de verschillende vormen van ons hygiëne beleid. Doordat kinderen zien hoe wij hiermee omgaan, worden ze gestimuleerd om dit zelf ook te doen.

Kinderen leren bij ons:

- Dat als ze een vieze neus hebben zij deze schoonmaken met een papieren tissue, die zij vervolgens in de prullenbak gooien.
- Bij het niezen/hoesten doen wij, maar ook de kinderen dit in onze ellenboog.
- Dat zij hun schoenen uitdoen als zij de groep willen betreden.
- Dat zij vieze handen krijgen van het buitenspelen, een toiletbezoek, of van bepaald materiaal en dat je daarom je handen wast.
- Na het plassen en poepen, billen afvegen en je vervolgens je handen wast.

### Veiligheid

In ons gezondheid en veiligheid beleid beschrijven wij uitgebreid over de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, emotionele veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om allerlei soorten risico's tot een minimum te beperken.

### Risicovol spel

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan.

### De pedagogisch medewerker

De pedagogisch medewerker speelt een cruciale rol in het ondersteunen van de ontwikkeling van kinderen. Een belangrijk aspect van de rol is de respectvolle samenwerking met de ouders. Dit gebeurt in het kader van het opvoedproces. Waar zowel de pedagogisch medewerker als de ouder bijdragen aan het welzijn en de groei van het kind.

De pedagogisch medewerker zorgt voor een respectvolle communicatie tussen het kind, het kinderdagverblijf en de ouders.

### Leiding en begeleiding

De opvoeding begint al bij de geboorte en dus hebben de ouders, evenals alle andere volwassenen in de verschillende systemen waarin het kind opgroeit, hun verantwoordelijkheid te nemen m.b.t. de opvoeding. Wij willen daarom werken vanuit dezelfde intentie als de ouders. Door regelmatig contact te hebben met de ouders blijven zij geïnformeerd over de situatie op het Kinderdagverblijf en zijn wij op onze beurt geïnformeerd over de thuissituatie.

Kinderdagverblijf Het Kristal kijkt vanuit een holistische wijze naar het kind. Dit vraagt om op een andere manier naar het kind te kijken. Niet vanuit ons zelf of de dag structuur, maar naar de ontwikkeling, de behoeften en mogelijkheden van het kind. Wij benaderen de kinderen met respect en op een liefdevolle manier. Een van de belangrijkste voorwaarden voor een rustig kinderdagverblijf is de rust in de houding en stem van de begeleider. De begeleiders en leiding van Kinderdagverblijf Het Kristal zijn in het bezit van een pedagogische bevoegdheid. Op deze manier kunnen wij onze visie ten uitvoer brengen en bewust en op een holistische wijze werken met de allerjongsten.

### rol als begeleider

De begeleider gedraagt zich binnen Kinderdagverblijf Het Kristal relatief terughoudend, zij:

- Heeft rustig gedrag en een zachte stem
- Spreekt het kind met respect aan
- Heeft een observerende houding
- Geeft altijd het goede voorbeeld
- Gaat uit van het competente kind
- Handelt vanuit liefde en compassie.

Om de kinderen te leren kennen en het ontwikkelingsproces te kunnen bijhouden, is het handelen van de begeleider gericht op systematische en regelmatige observatie. Dit wordt in het volgende hoofdstuk nog uitgebreid besproken.

### Deskundigheidsbevordering

Elk jaar wordt er een plan opgesteld ter bevordering van de deskundigheid van de begeleiders. Kinder EHBO/BHV is een van de vaste cursussen, onze studiedag een tweede. Deelname aan de EHBO/BHV cursus(sen) en de studiedag is verplicht. Elke begeleider beschikt over kinder-EHBO of over een BHV diploma waarbij kinder-EHBO is verwerkt.

Daarnaast beschikken alle pedagogisch medewerkers over het taalniveau 3F. Mochten zij dit nog niet aantoonbaar kunnen maken door middel van diploma's dan is er ruimte om dit te regelen voor 2025.

### Pedagogisch coach/Beleidsmedewerker

De pedagogisch coach en beleidsmedewerker is sinds januari 2019 wettelijk verplicht binnen de kinderopvang. Het pedagogisch beleid wordt door coach en leidinggevenden geïmplementeerd op de groepen. De pedagogisch coach wordt ingezet voor de (pedagogische) ontwikkeling van de pedagogisch professionals, om observaties uit te voeren en om begeleiders, ouders en kinderen te begeleiden. Vanuit expertise heeft de coach niet alleen een adviserende, maar ook een doorverwijzende en begeleidende functie richting de professionele hulpverlening. Zoals wij hierboven al beschreven hebben, is de deskundigheidsbevordering van de begeleiders bij Kinderdagverblijf Het Kristal van groot belang. De kwaliteit van onze opvang en hoe wij de kinderen begeleiden is een continu proces. Bij wet is het verplicht om een coach een minimaal aantal uren in te zetten op locatie.

De coach is op deze manier ook een vertrouwd gezicht voor de kinderen en ouders. Zij draait mee op de groepen, coacht, observeert de begeleiders en ziet toe of het beleid op de juiste wijze ten uitvoer wordt gebracht. De coach draagt zorg voor het opstellen en de implementatie van het coachplan. Het is een proces waarbij wederzijds respect het uitgangspunt is. De pedagogisch coach en leidinggevenden stimuleren de begeleiders effectief en begeleiden hen in de kwaliteit van hun pedagogisch handelen. Het aantal uren wat een pedagogisch coach/beleidsmedewerker ingezet moet worden is afhankelijk van het aantal FTE. Dit kan dus gedurende het jaar veranderen. 1 januari is echter de peildatum.

### Coachplan

Het coachplan is bedoeld om de pedagogische kwaliteiten van alle begeleiders te waarborgen en te verhogen. Via het coachplan maken we inzichtelijk waar we als organisatie en eventueel per locatie aan willen werken en waar we naartoe willen. De coach draagt middels het coachplan bij aan de kwaliteitsverbetering door het coachen, ondersteunen en adviseren van alle begeleiders.

Door op individueel niveau te coachen, wordt iedere begeleider ondersteund in het signaleren van knelpunten en/of hiaten in hun werkzaamheden, kennis en vaardigheden in relatie tot het pedagogische beleid, waar vanuit de coach behoeften onderzocht worden. Jaarlijks ontvangt iedere medewerker een coachgesprek. Van elk coachmoment wordt er een reflectieverslag gemaakt.

Door te coachen op groepsniveau wordt de kwaliteit van de teams bewaakt. De pedagogisch coach stelt zo nodig een coachplan voor het team op.

## Mentorschap

Kinderdagverblijf Het Kristal begeleidt kinderen vanuit de holistische visie. Dit betekent dat ieder individueel kind geobserveerd wordt en aan de hand daarvan de ontwikkelbehoefte bepaald wordt. Ieder kind een eigen mentor toe te wijzen. Door de 'eigen' mentor kinderen is er meer ruimte om een select aantal kinderen echt goed te leren kennen. Hierdoor kunnen we beter inspringen op de behoeften van deze kinderen.

Door een goede vertrouwensrelatie op te bouwen, zullen kinderen zich emotioneel veilig voelen. Het neemt niet weg dat, om naast het kennen van je eigen groep kinderen, ook op de hoogte te zijn van de andere kinderen die op de groep aanwezig zijn. Op het moment dat kinderen worden aangemeld, wordt er een intakegesprek gepland. Dit intakegesprek vindt plaats met de mentor van het kind. De mentoren zijn ook vastgelegd in het kinderopvang systeem waarmee wij werken. Hierdoor hebben ouders inzicht in wie de mentor, en dus aanspreekpunt, van hun kind is.

## Stagiaires

Bij Kinderdagverblijf Het Kristal willen we graag een rol spelen in het opleiden van toekomstige medewerkers. Wij dragen hierdoor bij aan de profilering en professionalisering van het beroep en vergroten de kwaliteit binnen onze organisatie. Wij bieden stageplekken aan voor beroepskrachten in opleiding en stagiaires. Studenten worden net als medewerkers uitgenodigd voor een gesprek, lopen een dagje mee en krijgen een continue screening door middel van hun VOG en inschrijving in het personenregister. Studenten zijn bij ons altijd minimaal een half jaar in dienst. Dit om te voorkomen dat er te veel wisselende gezichten op de groepen zijn. Wij willen de emotionele veiligheid van de kinderen waarborgen. De werkbegeleider is het eerste aanspreekpunt voor de student. De werkbegeleider observeert, beoordeelt opdrachten en voert ontwikkelgesprekken (POP), zodat er op de groep kan worden ingesprongen hierop. De werkbegeleider begeleidt de student in de praktijk op de groep en is het eerste aanspreekpunt voor praktische vragen. De werkbegeleider fungeert als rolmodel en ondersteunt de student bij het aanleren van beroepsvaardigheden. De werkbegeleider geeft feedback op het handelen van de student. De student draait mee in het dagelijkse ritme van de groepen. Zij observeert, neemt deel aan activiteiten, voert in overleg opdrachten voor school uit en wordt betrokken bij de begeleiding van kinderen. In overleg met de opleider en de werkbegeleider worden de taken die de student mag gaan uitvoeren bepaald. Dit loopt op naarmate de student vordert in haar ontwikkeling. Hierbij valt te denken aan van observeren van de dagelijkse gang van zaken, van het aanbieden van een lesje tot het geven van een overdracht aan de ouder, van het voorlezen van een boek tot het (zelfstandig) uitvoeren van een activiteit. Studenten worden ingezet conform de voorwaarden van de CAO Kinderopvang en de wettelijke reglementen.

## Wetten en regels

Onze begeleidsters zijn allemaal gediplomeerd conform de eisen van de CAO Kinderopvang. Voor het inzetten van het aantal begeleidsters volgen wij de voorschriften van de Wet Kinderopvang ([www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)). Begeleiders werken bij Kinderdagverblijf Het Kristal gemiddeld 9,5 uur per dag, met een half uur pauze. Het kader waarbinnen pauze wordt gehouden is van 13.00-15.00u en wordt in de personele roosters zichtbaar beschreven. Tijdens pauzetijden wordt er in ieder geval rekening gehouden dat de helft van de benodigde personele bezetting op de groep aanwezig is (bij 4 begeleiders volgens BKR, zijn er tijdens de pauze altijd 2 begeleiders op de groep). De gemiddelde werkuren, afhankelijk van kind aantallen, zijn van 7.00/7.30 tot 17.00 uur en van 8.30 tot 18.00/18.30 uur. Tijdens vakantie- en studiedagen zijn de werkdagen gemiddeld van 7.00/7.30 uur tot 17.00 uur en van 8.30 uur tot 18.00/18.30 uur. Bij Dreamzzz kan er 3 uur per dag afgeweken worden van de BKR-regeling. De kaders waarbinnen wij afwijken van de 3-uursregeling zijn tijdens de openingstijden, de pauzetijden en de sluitingstijden. Hierbij letten wij op de emotionele veiligheid van ieder kind. Bij Dreamzzz Kinderopvang staat kwaliteit voorop. Met vaste afwijk momenten verwachten we de rust en structuur op de groepen te behouden. Kinderen gedijen zich bij een zekere mate van structuur. Doordat wij per dag drie momenten hebben gekozen waarop wij kunnen afwijken van de BKR, creëren we structuur, waardoor het duidelijk voor zowel kinderen als begeleiders. Dit brengt rust op de groep. Vaste gezichten bieden een kind veiligheid en een beschermd gevoel. Iedere groep werkt met vaste gezichten. Het werken met vaste gezichten draagt bij aan een stabiele, veilige omgeving voor het kind. Wanneer het nodig is dat er van het vaste gezichten criterium wordt afgeweken, zal er altijd als eerste een andere vertrouwde beroepskracht van de eigen groep benaderd worden. Als dat niet mogelijk is, wordt een vertrouwde vaste invalkracht ingezet. Met het ondertekenen van het intakeformulier geven ouders aan van afspraken rondom samenvoegen van groepen op de hoogte te zijn.

## 4-ogen beleid

Wij hebben bij Kinderdagverblijf Het Kristal het 4-ogen principe geregeld. Gedurende de dag zorgen wij ervoor dat er tussen 08.45 en 17.00 uur meerdere begeleidsters aanwezig zijn in het gebouw of op de groepen. Voor 8.45 en na 17.00 lopen er geregeld ouders in en uit. De begeleidsters in deze zin zijn directie, coach, leidinggevende en stagiaires.

## Observatie en registratie

Bij Kinderdagverblijf Het Kristal vinden wij het belangrijk dat de observatie gericht is op gewone, veelvoorkomende handelingen. Natuurlijk zijn er opvallende gedragingen bij kinderen, maar door deze te observeren valt het gewone ontwikkelingsproces buiten beeld. En ligt de nadruk te veel op het afwijkende. Wil je weten hoe een kind zich aanpast in de omgeving, dan let je op de bewegingen van kinderen. Zie je bijvoorbeeld in het gedrag van een kind veel ongeordende bewegingen, neiging tot nadoen en het niet kunnen richten van de aandacht op werkelijk aanwezige dingen, dan heeft dit kind zijn plekje in de ruimte of groep nog niet gevonden en heeft het kind nog geen zelfdiscipline. De ruimte en de groep is voor het kind nog te onveilig.

Concentratie Momenten bij kinderen zijn goede momenten om te observeren, vooral omdat de begeleider ze moet herkennen. Het is namelijk belangrijk dat de kinderen die geconcentreerd bezig zijn, zo min mogelijk worden gestoord. Het doel van het observeren is tweeledig; het observeren biedt niet alleen een beter inzicht in de ontwikkelingsfase van het kind, maar geeft de begeleider bovendien inzicht in haar eigen handelen. Dit inzicht wordt alleen bereikt als er systematisch wordt geobserveerd, dat wil zeggen:

- dagelijks;
- op vaste momenten;
- (tijdelijk) herhaaldelijk op dezelfde observatiepunten;
- zowel het individuele kind;
- als de gehele groep.

En als deze observaties worden vastgelegd in bijvoorbeeld schriftjes, dagplanningen en/of observatieschema's.

## Observatie aspecten

Bij Kinderdagverblijf Het Kristal is het observeren belangrijk. Bij de manier van observeren gebruiken we de visie van Maria Montessori. Zij geeft ons een aantal handvatten op welke wijze wij kunnen observeren, op welke momenten en wat het doel van onze observaties moet zijn.

- Bij werkhouding denk aan begrippen zoals: interesse, gevoelige perioden, richting van de activiteit, mate van concentratie, zelfwerkzaamheid en creativiteit.
- Bij gedrag aan begrippen als: normalisatie, gehoorzaamheid, samenwerking en houding ten opzichte van andere kinderen, houding ten opzichte van volwassenen en houding ten opzichte van de omgeving.
- Bij ontwikkeling van de motoriek zullen begrippen als: grove motoriek, fijne motoriek, en hand-oogcoördinatie een rol spelen.
- Bij taalontwikkeling kun je denken aan aspecten van de ontwikkeling van de luister- en spreekvaardigheid van het kind, zoals: begripsvorming, passieve woordenschat, actieve woordenschat, uitspraak, en zinsbouw.

Belangrijk is dat de begeleider observeert met: Geduld, interesse, respect, precisie, plezier, verwondering over hetgeen wat waargenomen wordt, bescheidenheid.



### Observeren in de praktijk

Kinderdagverblijf Het Kristal maakt gebruik van daglijsten, waar dagelijkse bevindingen op genoteerd worden en een digitaal systeem, waarbij ouders digitaal op de hoogte gehouden worden van de dagelijkse ontwikkelingen van hun kinderen. Hierop worden observaties genoteerd, zodat dit aan het einde van de dag overgedragen kan worden aan de ouders. Voor kinderen tot 1 jaar wordt het schriftje dagelijks bijgehouden, voor kinderen vanaf 1 jaar zullen wij speciale momenten met u delen. Deze keuze is gemaakt omdat wij de aandacht voor de kinderen het allerbelangrijkste vinden. De kinderen zijn onderverdeeld onder de begeleidsters, het zogenaamde mentorschap. Hieraan gekoppeld zijn de observatieformulieren die een per jaar (tot 4 jaar) worden ingevuld en tijdens een jaarlijks 10-minutengesprek met ouders worden besproken. Door dagelijks de mentorkinderen te observeren op ontwikkeldoelen, zijn begeleiders op de hoogte van de ontwikkelbehoeften van ieder kind. Aan de hand hiervan worden de kinderen op een bepaald doel gestimuleerd. Voor de begeleidsters steeds weer een uitdaging. Het is erg belangrijk om bewust bezig te zijn met de ontwikkeling van het kind. Verbazend iedere keer weer om te zien hoe kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd toch zo kunnen verschillen in ontwikkeling en karakter. Na een tijdje zien we de groei van de kinderen, niet alleen leuk voor ouders om te zien, ook de begeleidsters lezen graag eens terug.

### 10 minuten gesprek

Tijdens het 10 minuten gesprek bespreken we de ontwikkeling en welzijn van uw kind. We geven een kort overzicht van hoe uw kind zich voelt in de groep, hoe het speelt, eet en slaapt en hoe het contact maakt met andere kinderen en pedagogisch medewerkers. Ook is er ruimte voor eventuele vragen of opmerkingen van uw kant. Samen kijken we zo naar wat het kind nodig heeft en hoe wij u en het kind daarin kunnen ondersteunen.

### Verwijzen

Als we zelf het vermoeden hebben dat een kind zich anders of onvoldoende ontwikkelt, of wanneer ouders ons vragen in die richting stellen, nemen wij dit serieus. Door deze vragen serieus te nemen en hierop acties uit te zetten, kunnen wij als kinderopvang de juiste zorg bieden aan kinderen en hun ouders. Wij kunnen een beroep doen op verschillende instanties die het welzijn en de ontwikkeling van kinderen bevorderen.

### Overdracht scholen

Wij als kinderopvangorganisatie hechten veel waarde aan een goede overdracht. Zowel van ouders naar leerkrachten als van begeleidster naar leerkracht. Om de overgang van de kinderopvang naar school zo soepel mogelijk te laten verlopen, vullen wij een uitgebreid overdrachtsformulier in. Door dit formulier willen wij een zo goed mogelijk beeld schetsen van de ontwikkeling en het welbevinden van het kind voor de leerkracht. Met name de locaties in scholen zullen, met toestemming van de ouder, een warme overdracht aan de leerkracht geven.

## Ouderbeleid

Kinderopvang wordt steeds meer gezien als ondersteuning van het gezin en sociaal gebeuren, waarbij specifieke gezinsondersteuning en ondersteuning van sociale netwerken belangrijke aspecten zijn. Wij vinden het dan ook belangrijk de ouders te ondersteunen in hun opvoeding. Er wordt aan een nieuwe relatie gewerkt, namelijk die van ouder, kind en begeleider. Kinderdagverblijf Het Kristal nodigt u uit om de ontmoeting aan te gaan. Uitgangspunt is dat de samenwerkingsrelatie open en vertrouwelijk is. Wij respecteren de ouder als eindverantwoordelijke voor hun eigen kinderen en verwachten van ouders respect voor de professionele verantwoordelijkheid van de begeleiders.

### Informatie en aanmelding

In eerste instantie zal via de website, mail of telefonisch nader informatie over de opvang gegeven worden. Mochten ouders belangstelling hebben, dan worden zij uitgenodigd voor een rondleiding. Tijdens de rondleiding wordt er dieper ingegaan op de wensen van ouders en de visie van Kinderdagverblijf Het Kristal. Na aanmelding volgt het intakegesprek. Tijdens het intakegesprek, wat vaak plaatsvindt op een van de eerste wendagen, worden bijzonderheden als gezondheid, voeding, dagritme en het beleid doorgenomen. Vragen en verwachtingen van de ouders komen ook aan de orde.

### Extra dagen en ruildagen

Als u een extra dag(deel) opvang nodig heeft voor uw kind, of eens een dag wil ruilen is dat mogelijk om aan te vragen, mits er plek is bij Kinderdagverblijf Het Kristal. We komen ouders graag tegemoet waar dat kan, de praktijk wijst helaas uit dat het vaak niet mogelijk is.

In de praktijk betekent het:

Dat ouders een verzoek om extra plaatsing kunnen indienen.

Dat ouders altijd kunnen vragen om een dag te ruilen.

Wij het verzoek honoreren als er voldoende plaats is.

Wij niet afwijken van de leidster-kind-ratio, we hebben kleinere groepen dan wettelijk maximaal is toegestaan.

We kijken ook naar de groepssamenstelling. Het veilige klimaat moet gewaarborgd blijven.

De extra uren worden gefactureerd

Als u op vakantie gaat buiten de vakantie van Kinderdagverblijf Het Kristal om geeft dat geen recht op compensatie dagen.

Als uw kind ziek is geweest, is het soms mogelijk een extra dag te vragen ter compensatie van de 'gemiste' opvangdagen. Wel moet hiervoor ruimte zijn en waarborgen wij altijd de hechtheid en veiligheid van de groep.

## Betrokkenheid van ouders

In de opvoeding ben je continu op zoek naar de balans. Ga je de kinderen sturen of volgen, grijp je in of wacht je af, blijf je observeren of ga je tot actie over, blijf je op afstand of zoek je in de nabijheid. Het zijn vraagstukken waar iedere ouder maar ook wij een uitdaging in zien. Het is een dagelijkse oefening. Het kind vraagt van zijn of haar ouders kritisch naar zich zelf te kijken en flexibel te zijn. Wij gaan er dan eigenlijk al vanuit dat de ouder kennis heeft van onze holistische visie. Als dit nog niet zo is dan is het onze taak om ouders inzichten te geven over onze visie.

Als ouders bij ons het kinderdagverblijf binnen lopen, dan betreden zij de wereld van het kind. Hun dag begint daar waar de kinderen hun schoenen uittrekken en opruimen en hun jas ophangen. Wij vragen aan ouders om het kind te stimuleren in de mate van zelfstandigheid waarin het kind zich bevindt. Dit kunt u bevorderen door:

- Kleding aan te geven, die kinderen zoveel mogelijk zelf aan en uit kunnen doen. Het liefst geen romper meer aan te trekken op het KDV als uw kind in zindelijkheidstraining is.
- Lusjes in de jas, zodat het kind zelf zijn jas kan ophangen
- Namen in de kleding • Het kind zelfstandig de ruimte laten betreden, wanneer het kan tijgeren, kruipen of lopen. Dit bevordert het vermogen om afstanden in te schatten en het kind kan zo zelf een keus maken door op zijn eigen manier en tijd de ruimte binnen te komen.

De dagelijkse gesprekken tussen ouders en de begeleidsters vormen de basis van het vertrouwen en contact. Af en toe is er tijd nodig om rustig met elkaar te praten. Individuele gesprekken kunnen minimaal één keer of meerdere keren voorkomen. Voor de jaarlijkse 10-minutengesprekken worden alle ouders uitgenodigd.

Het is van belang dat ouders zich thuis voelen en inspraak hebben. Dit willen wij bereiken op de volgende manieren:

- De jaarlijkse zomerborrel
- De nationale voorleesweek (ouders kunnen zich opgeven om een verhaal voor te lezen);
- De nieuwsbrief en oudermemo;
- Deelname aan de Oudercommissie;

Ondanks het feit dat we er naar streven de opvang zoveel mogelijk bij de wensen van ouders aan te laten sluiten, kan het gebeuren dat er tijdens de opvang van uw kind(eren) iets is voorgevallen waarover u een vraag of opmerking heeft. U kunt dit altijd bespreekbaar maken met de mentor. Wij zijn lid van de onafhankelijke Geschillencommissie.

## Oudercommissie

Als kinderopvangorganisatie is het van wezenlijk belang dat wij een oudercommissie hebben. De wet verplicht iedere kinderopvanginstelling om voor elke locatie een oudercommissie in te stellen. Elke ouder die een kind op het kinderdagverblijf kan in de oudercommissie van de betreffende locatie plaatsnemen. De oudercommissie heeft bepaalde rechten en bevoegdheden om het beleid van de instelling mede te bepalen. Een oudercommissie adviseert de opvangorganisatie gevraagd en ongevraagd over de onderwerpen die in de Wet kinderopvang zijn vastgelegd. Tijdens vergaderingen worden adviesaanvragen van de opvangorganisatie behandeld en adviezen geformuleerd. Daarnaast onderhoudt de oudercommissie contact met ouders, organisaties en de GGD. De taken van de oudercommissie worden officieel vastgelegd in een medezeggenschaps document.

## Klachtenprocedure

Wij als organisatie hebben in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouder(s)/verzorger(s) een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Dit kan bij een begeleidster op de groep, de leidinggevende of de mentor van uw kind. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie van Kinderdagverblijf Het Kristal. Zij is te bereiken per email.

Wij ontvangen uw klacht graag schriftelijk, want wij zijn van mening dat een formele klacht schriftelijk ingediend te worden, zodat zaken zwart op wit staan.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat het ouders vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang te vragen, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding 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.

Op <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf> vindt u het reglement van de geschillencommissie.