

**PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN**  
Versie 2022



## Pedagogisch beleidsplan

Kinderdagverblijf Djoy is opgezet vanuit de gedachte dat een kinderdagverblijf niet alleen een veilige en verantwoorde omgeving moet zijn, maar ook een uitdagende omgeving voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar en is geïnspireerd op de visie van de pedagogiek van Reggio Emilia. Wanneer uw kind de basisschool gaat bezoeken kan hij/zij doorstromen naar de buitenschoolse opvang. Ook daar is de omgeving geïnspireerd op deze visie.

In het kinderdagverblijf is het uitgangspunt van deze visie dat elk kind in staat moet worden gesteld om het beste van zichzelf te laten zien, om de enorme creativiteit die zij aangeboren bezitten te ontwikkelen in hun eigen tempo, op hun eigen manier met de juiste sturing van de pedagogisch medewerkers. Naast het inrichten van een lichte, ruime en prikkelende omgeving werken we vanuit een vaste structuur als fundament onder de organisatie. Zonder structuur komt er in de praktijk weinig terecht van onze ambities om verschillende activiteiten en (langlopende) projecten aan te bieden. Nog steeds werken we dagelijks aan het vaststellen en bijsturen van onze ideeën en de uitvoering hiervan in de praktijk. Alleen zo slagen we er in om nieuwe mensen mee te nemen op onze reis. Daarnaast streven we ernaar om zoveel mogelijk ontmoetingen te gaan organiseren tussen de pedagogen, leiding, ouders en verzorgers. Dit helpt ons in het plannen van ons aanbod en proberen we met elkaar de nieuwe paden te betreden.

### De Honderd Talen van Kinderen

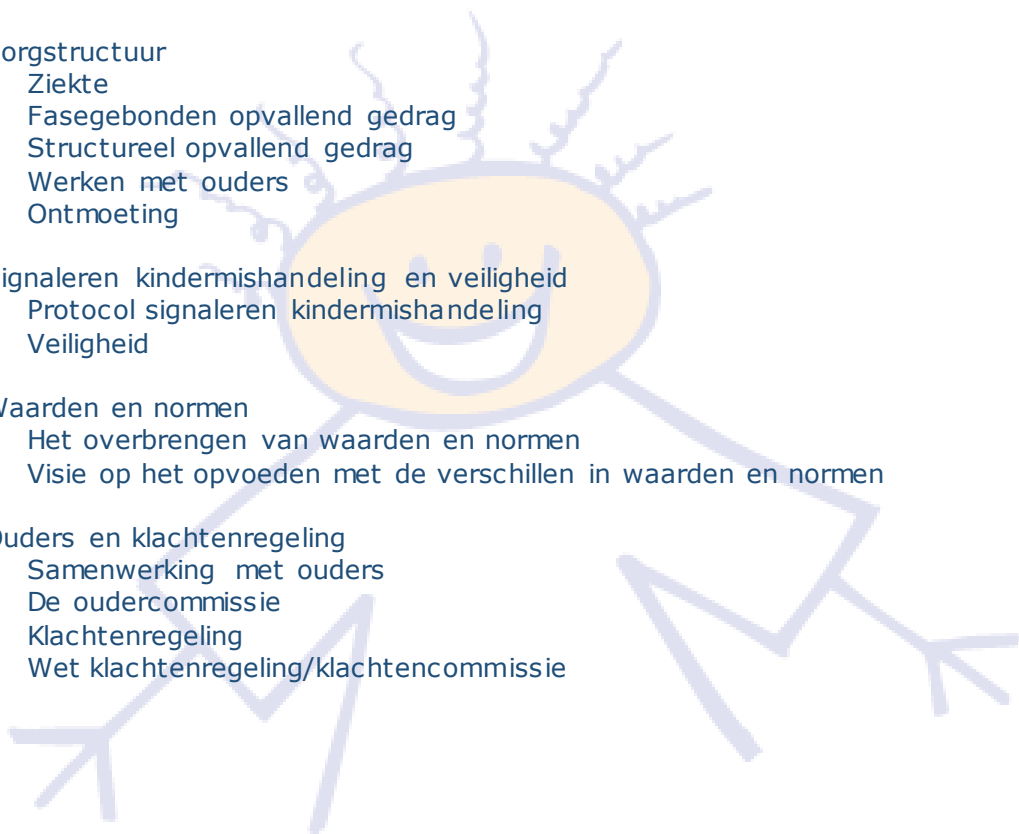
Het kind bestaat uit honderd  
 Het kind heeft honderd talen  
 Honderd handen  
 Honderd gedachten  
 Honderd manieren van denken, van spelen, van spreken  
 Honderd, altijd weer honderd  
 Honderd manieren van luisteren, van verwonderen en liefhebben  
 Honderd vreugden om te zingen en te begrijpen  
 Honderd werelden om te ontdekken  
 Honderd werelden om te verzinnen  
 Honderd werelden om te dromen  
 Het kind heeft honderd talen  
 (en nog honderd en honderd en honderd meer)

**Loris Malaguzzi**



1. De pedagogische visie	5
Wat is de pedagogiek van Reggio Emilia	5
De visie	5
De praktijk	5
De begeleiding	6
Werkt de benadering in de praktijk	6
2. Inleiding	7
Een leefgemeenschap	7
Werken met de visie	7
Kindvisie	7
Visie op de opvoeding	7
Zelfverwerkelijking	7
Basisrechten van het kind	8
Publieke opvoeding	8
Gedeelde opvoeding	8
Visie op ontwikkeling	8
Ontwikkelingsgebieden	8
3. Fasen, mijlpalen en competenties	9
Competentie emotionele veiligheid	9
Persoonlijke competenties	9
Sociale competenties	9
Competenties waarden en normen	10
4. Opgroeien doe je samen	11
De eerste pedagoog: de kinderen	11
- Opgroeien met leeftijdsgenoten	11
- Identiteit en sociale acceptatie	11
- Dynamische relatie	11
- Samen op onderzoek	12
- Kinderparticipatie	12
De tweede pedagoog: de pedagogisch medewerkster	12
- Ontwikkelingsvolgend stimuleren	12
- Voorwaarde scheppende begeleiding	12
- Waarneming en reflectie	12
- Competenties van pedagogisch medewerkster	12
- EHBO/BHV	13
- 3-uurs regeling	13
- Stagiaires	13
De derde pedagoog: de ruimte	13
- Een pedagogische omgeving	13
- Overzichtelijk en herkenbaar	13
- Activiteitenplekken	13
- Buitenruimte	14
- Materialen	14
- Samenvoegen van de groepen	14
5. Werken met kinderen	15
Vaste dagindeling	15
Wennen nieuwe kinderen	15
Overgang en overdracht	16
Aanvraag extra dagdelen/incidentele opvang	16

Inhoud	Pagina
Ruilen van gemiste dagdelen	16
Verzorging en hygiëne	16
Samenzijn	16
Vrij spel	16
Exploratie	16
Creatief onderzoek	16
Eigenwijze wetenschappers	17
Kleine kunstenaars	17
Werken in kleine groepen	17
De pedagogische cyclus	17
Kijken en luisteren	17
Documenteren en onderzoeken	17
Reflecteren en plannen maken	17
Kind in beeld	17
Mentorschap	17
Portfolio	18
6. Zorgstructuur	20
Ziekte	20
Fasegebonden opvallend gedrag	20
Structureel opvallend gedrag	20
Werken met ouders	20
Ontmoeting	20
7. Signaleren kindermishandeling en veiligheid	21
Protocol signaleren kindermishandeling	21
Veiligheid	21
8. Waarden en normen	22
Het overbrengen van waarden en normen	22
Visie op het opvoeden met de verschillen in waarden en normen	22
9. Ouders en klachtenregeling	23
Samenwerking met ouders	23
De oudercommissie	24
Klachtenregeling	24
Wet klachtenregeling/klachtencommissie	24



## 1. De pedagogische visie

### Wat is de pedagogiek van Reggio Emilia?

De Reggio Emilia pedagogische benadering is ontstaan in de stad Reggio Emilia in de provincie Reggio nell'Emilia in Italië. In deze pedagogiek ligt de nadruk op wat kinderen kunnen en niet op wat kinderen niet kunnen. De Reggio Emilia benadering is geen onderwijsmethode maar een filosofische benadering van het kind tot zeven jaar.

Na de Tweede Wereldoorlog waren bewoners van het stadje niet blij met de pedagogische tradities die op hun kinderen werden toegepast. Onder leiding van pedagoog en filosoof Loris Malaguzzi begonnen de bewoners de pedagogische- en onderwijskundige tradities te doorbreken. In 1945 was Malaguzzi als leerkracht betrokken bij de bouw van een nieuw kindercentrum in Italië. Hij verdiepte zich in het onderwijs dat geboden werd aan jonge kinderen. Hij combineerde vervolgens zijn eigen ideeën en ervaringen samen met de bestaande pedagogische tradities, hieruit vloeide een nieuwe pedagogiek, de opvoedingsfilosofie Reggio Emilia.

### De visie

Het basis idee van deze pedagogische stroming is dat elk kind vanaf de geboorte eigen talenten en eigen interesses heeft, dat kinderen nieuwsgierig en creatief zijn en gestimuleerd moeten worden.

Bij de Reggio Emilia benadering draait het om luisteren in plaats van vertellen. Je bestudeert het kind (luistert) en adapteert je programma aan zijn vraag. Het is een pedagogische filosofie die gezamenlijk wordt ontwikkeld door de mensen die deel uit maken van de praktijk: kinderen, groepsleiding, pedagogen, kunstenaars.

Men gaat uit van een uniek, leergierig en creatief kind dat graag wilt communiceren, zowel met andere kinderen als met de groepsleiding. Communiceren is natuurlijk ook niet alleen een kwestie van woorden, je communiceert ook via klanken, beweging, kleuren, schilderen, etc... Dit wordt "de honderd talen" genoemd in de Reggio Emilia visie.

Ook al heeft de Reggio Emilia visie raakvlakken met onderwijsvormen zoals Waldorf en het Montessori systeem, is het op één punt wel degelijk erg verschillend: het is namelijk een flexibele visie die aangepast kan worden. Omdat je uitgaat van het kind en je activiteiten aanpast aan het kind kan het in de praktijk op zeer verschillende manieren tot uitvoering komen. De Reggio Emilia benadering geeft een richting aan maar schrijft geen concepten voor. Hierdoor kan men de filosofie naar eigen omstandigheden vertalen en toepassen.

Ook wordt de nadruk gelegd op de gemeenschap en het 'samen doen', vandaar dat ouders en anderen in de omgeving van de kinderen en de school nadrukkelijk betrokken worden bij de activiteiten van de kinderen. De Reggio Emilia visie gaat namelijk uit van het idee dat opvoeding tot stand komt in wisselwerking met zowel de omgeving als de betrokken mensen. Er wordt dan gesproken van 'de drie pedagogen'. De eerste zou zijn: De andere kinderen. De tweede de volwassenen. De derde de ruimte en materialen die de kinderen tot hun beschikking hebben.

### De praktijk

In de praktijk houdt het in dat de kinderen in de scholen die volgens deze benadering werken, veel ruimte krijgen om zelf te ontdekken en zelf keuzes te maken. Veel vrijheid dus! In plaats van de kinderen bezig te houden worden de kinderen gemotiveerd om zelf te ontdekken. De Pedagogisch Medewerkster hebben een observerende taak, ze kijken naar wat de kinderen bezighouden, houden daar notities van bij en geven ze de ruimte en materialen om te kunnen ontdekken en om creatief te kunnen zijn. Aan de hand van de notities die de Pedagogisch Medewerkster maken worden activiteiten ingepland. Als de kinderen bijvoorbeeld op een gegeven moment heel veel met speelgoedtreintjes spelen dan kan er bijvoorbeeld een uitstapje naar het treinstation ingelast worden.

Of de kinderen zijn bezig met muziek, dan worden er instrumenten tevoorschijn gehaald en kunnen de kinderen naar hartelust deze ontdekken.

Creatieve activiteiten nemen zoals gezegd een belangrijke plaats in in de Reggio Emilia pedagogiek. Zo is er op een Reggio kindercentrum altijd een atelier aanwezig waar de verschillende creatieve activiteiten ondernomen kunnen worden zoals o.a. toneel, dans en verven. De kinderen worden tijdens deze activiteiten geheel volgens de filosofie vrij gelaten. De rol van volwassenen is dus het begeleiden van de kinderen in hun groei en het zorgen voor de meest gunstige condities daarvoor.

Ook is er op een Reggio Emilia kindercentrum altijd een keuken aanwezig. Er wordt elke dag warm gekookt voor de kinderen van het kinderdagverblijf, de kinderen helpen soms zelf ook mee in de keuken.

Zo krijgen ze elke dag gezonde en soms een beetje exotische maaltijden. Het idee achter de warme maaltijd is dat het vaak voorkomt dat kleinere kinderen 's-avonds na een lange dag niet meer de energie hebben om te wachten op de warme maaltijd thuis. De maaltijden zijn vers bereid en dusdanig van samenstelling dat het geen enkel kwaad kan als er thuis ook nog een warme maaltijd op tafel komt.

### **De begeleiding**

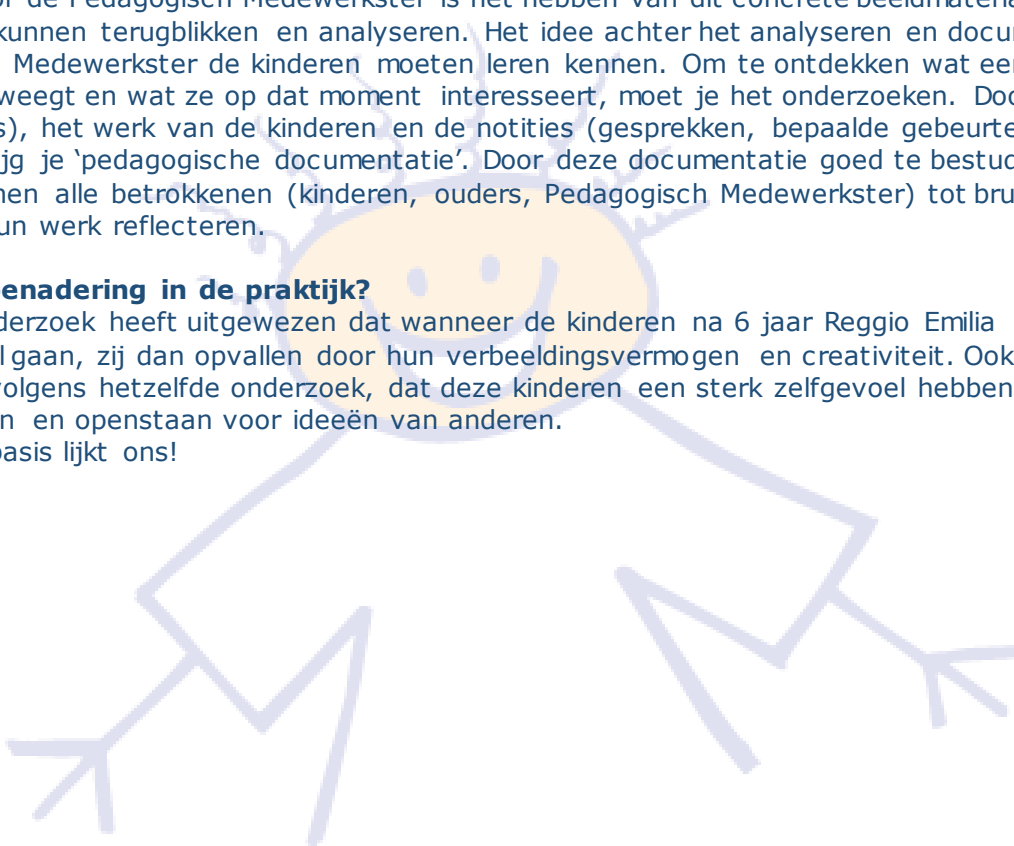
Van de Pedagogisch Medewerkster wordt zoals gezegd verwacht dat ze de creativiteit van het kind stimuleren. Het houdt niet in dat de Pedagogisch Medewerkster de kinderen de hele tijd laten tekenen of schilderen. Juist door de vrijheid en het feit dat de kinderen zelf kunnen aangeven wat ze bezig houdt wordt de creativiteit bevorderd. Wat belangrijk is, is dat het aanbod aan materialen divers is en dat de Pedagogisch Medewerkster geen vaste opdracht erbij geven. "Kom, we gaan een tunnel maken met deze buizen" maar dat de verbeelding van de kinderen de vrijheid krijgt.

In de Reggio Emilia aanpak worden veel gebeurtenissen en activiteiten van de kinderen gedocumenteerd. Dit wordt gedaan via eerder genoemde notities door de begeleiders maar ook door middel van foto's. Recente foto's krijgen een zichtbare plek in de groepsruimten en op het besloten gedeelte van de website. Op deze manier kunnen kinderen (en natuurlijk ook de ouders) terugkijken op wat ze meegemaakt hebben. Voor de Pedagogisch Medewerkster is het hebben van dit concrete beeldmateriaal handig om achteraf te kunnen terugblikken en analyseren. Het idee achter het analyseren en documenteren is dat de Pedagogisch Medewerkster de kinderen moeten leren kennen. Om te ontdekken wat een kind of een groep kinderen beweegt en wat ze op dat moment interesseert, moet je het onderzoeken. Door de foto's (en soms video's), het werk van de kinderen en de notities (gesprekken, bepaalde gebeurtenissen) bij elkaar te leggen krijg je 'pedagogische documentatie'. Door deze documentatie goed te bestuderen en in goed overleg kunnen alle betrokkenen (kinderen, ouders, Pedagogisch Medewerkster) tot bruikbare informatie komen en hun werk reflecteren.

### **Werkt de benadering in de praktijk?**

Italiaans onderzoek heeft uitgewezen dat wanneer de kinderen na 6 jaar Reggio Emilia naar de Italiaanse staatsschool gaan, zij dan opvallen door hun verbeeldingsvermogen en creativiteit. Ook is duidelijk geworden, volgens hetzelfde onderzoek, dat deze kinderen een sterk zelfgevoel hebben, goed kunnen samenwerken en openstaan voor ideeën van anderen.

Een goede basis lijkt ons!



## 1. Inleiding

Bij Djoy bieden wij u een maatschappelijk pedagogische leefgemeenschap voor kinderen van 0-12 jaar, ter aanvulling van hun primaire opvoeding in het gezin.

### *Een leefgemeenschap:*

- waar kinderen, ouders, en pedagogisch medewerkers met verschillende achtergronden elkaar kunnen ontmoeten en verrijken
- waar kinderen vertrouwde en waardevolle relaties kunnen aangaan met leeftijdsgenoten, volwassenen en hun omgeving.
- waar kinderen vaardigheden en kennis kunnen opbouwen om zichzelf en de wereld, waarin zij met anderen leven, te begrijpen, te respecteren en vorm te geven.
- Waar kinderen hun identiteit ontwikkelen vanuit een positieve en creatieve levenshouding
- Waar kinderen zich verbonden voelen met de natuur, cultuur en samenleving

### *Werken met visie*

Djoy richt zich op de pedagogische begeleiding van kinderen binnen een leefgroep, vanuit een vaste visie over opvoeding, ontwikkeling en kinderen. De visie Reggio Emilia is het kader waarbinnen bij ons gestalte wordt gegeven aan de professionele opvoeding binnen het kinderdagverblijf.

### *Kindvisie*

Djoy ziet kinderen als uniek, intelligent, krachtig, competent en kleurrijk

- Het unieke kind heeft zijn eigen manier van denken en doen. Het is een compleet mens met zijn eigen persoonlijkheid, temperament en uiterlijk, stijl en smaak, talent en interesse.
- Het intelligente kind heeft honderd talen ter beschikking om zijn indrukken van de wereld, uit te drukken. Het is meervoudig intelligent en denkt in zelfonderzoek, groepswork, beweging, beeld, woord, getal, muziek en natuur.
- Het krachtige kind is zelfstandig. Het heeft zelfvertrouwen en staat onbevangen in het leven. Het heeft een open houding naar anderen en gaat op onderzoek in zijn omgeving. Het krachtige kind is zelfverzekerd en overwint uitdagingen, zodra het er klaar voor is.
- Het competente kind heeft vaardigheden. Het kan leven, leren, communiceren en socialiseren. Het beweegt, voelt, denkt en creëert. Het praat en luistert, is zorgzaam en hulpvaardig.
- Het kleurrijke kind voelt zich verbonden met de samenleving waarin het leeft. Het staat open voor anderen en past zich aan, zonder zijn eigenheid te verliezen. Kleurrijke kinderen verrijken elkaar door diversiteit en solidariteit.

### *Visie op opvoeding*

Djoy ziet opvoeden als het waarborgen en stimuleren van zelfverwerkelijking van kinderen, zodat kinderen kunnen uitgroeien tot zelfstandige en maatschappijbewuste volwassenen.

### *Zelfverwerkelijking*

Zelfverwerkelijking zien wij als de zoektocht van mensen naar hun mogelijkheden en eigen talenten, zodat zij hun eigen identiteit kunnen realiseren. Dit is mogelijk wanneer wordt voldaan aan de volgende basisbehoeften:

- lichamelijke behoefte: gezondheid, voeding en verzorging
- behoefte aan veiligheid: veiligheid, geborgenheid en zekerheid
- sociale behoefte: hechting, acceptatie en liefde
- behoefte aan zelfrespect: prestatie, competitie, goedkeuring en bevestiging
- cognitieve behoefte: exploratiedrang, leergierigheid en begrip van de wereld
- esthetische behoefte: symmetrie, structuur, schoonheid via creativiteit

Kinderen hebben het recht dat volwassenen hen ondersteunen om de behoefte tot zelfverwerkelijking te kunnen vervullen. Opvoeders hebben de taak om deze ondersteuning te blijven bieden, totdat het kind volwassen is. Deze taak ligt primair bij de ouders van een kind.

### *Basisrechten van het kind*

Het recht tot zelfverwerkelijking komt voort uit de universele rechten van het kind.

Alle kinderen over de wereld hebben recht:

- op een naam en een nationaliteit
- op bescherming tegen kinderarbeid
- om je mening te geven en informatie te verzamelen
- om op te groeien bij familie
- op een veilig en gezond leven
- op bijzondere zorg voor kinderen met een beperking
- op onderwijs
- op bescherming tegen mishandeling en geweld
- op spel en ontspanning

### *Publieke opvoeding*

Publieke opvoeding is het overnemen of aanvullen van de opvoedende taak van ouders, binnen een maatschappelijk pedagogische voorziening. De publieke opvoeding heeft als meerwaarde, dat kinderen hun persoonlijke en sociale competenties en hun waarden en normen kunnen versterken binnen een sociaal maatschappelijke leefsituatie. De kinderopvang is in de eerste levensjaren van het kind de primaire publieke opvoedingsvoorziening. Als kinderen 4 jaar zijn geworden, wordt deze taak overgenomen of gedeeld met het onderwijs en de buitenschoolse opvang.

Pedagogisch medewerkers van Djoy nemen de opvoedingstaak over, wanneer ouders gaan werken of een opleiding volgen. Daarnaast bieden zij opvoedingsondersteuning op basis van hun pedagogische kennis en rijke ervaring met kinderen die in ontwikkeling zijn.

### *Gedeelde opvoeding*

Ouders vormen voor kinderen een schakel tussen thuis en het kinderdagverblijf. Zij wisselen ervaringen uit met de pedagogisch medewerkers, vanuit wederzijds interesse en respect. Hierdoor ontstaat een verbreed inzicht in de ontwikkeling van het kind, waardoor men kan inspelen op de opvoedingsbehoeften in het hier en nu. Hierdoor leert het kind dat het zichzelf kan zijn in verschillende omgevingen.

### *Visie op ontwikkeling*

Kinderen hebben een natuurlijk verlangen en behoefte tot ontwikkeling. Ze zijn gefascineerd door hun omgeving en willen deze leren kennen en begrijpen. Daarnaast zijn ze onderdeel van een samenleving waarin ze hun eigen autonome plek willen verwerven. Binnen het kinderdagverblijf werken we kindvolgend en sluiten we aan bij deze innerlijke motivatie van kinderen tot ontwikkeling.

### *Ontwikkelingsgebieden*

We gaan uit van 6 ontwikkelingsgebieden. Deze gebieden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, waardoor een kind zich altijd ontwikkelt als een compleet mens.

We onderscheiden:

- lichamelijke en motorische ontwikkeling
- emotionele en seksuele ontwikkeling
- sociale ontwikkeling
- cognitieve ontwikkeling (taal en getal)
- creatieve ontwikkeling (inzicht en schoonheid)
- persoonlijkheidsontwikkeling



### 3. Fasen, mijlpalen en competenties

De ontwikkeling verloopt in vaste opeenvolgende fasen. Deze fasen zijn voor ieder kind gelijk. Verschillend zijn de wijze en het tempo waarop een fase wordt doorlopen. Beiden zijn afhankelijk van de groei, de rijping en sociale prikkels. Een fase wordt afgesloten met een mijlpaal. Voorbeelden van mijlpalen zijn lopen, praten, samen spelen. Met het behalen van een mijlpaal vergroot een kind zijn persoonlijke en sociale competenties. Het kind verkent de mogelijkheden van zijn nieuwe competentie. Het voegt deze samen met alles wat het al weet en kan. Een nieuwe competentie heeft dan ook invloed op meerdere ontwikkelingsgebieden. Kinderen gebruiken alle competenties in de volgende fase van hun ontwikkelingsproces. Het vermeerderd en verandert hiermee voortdurend zijn eigen kennis, kunde en kracht, waardoor zijn zelfstandigheid toeneemt.

#### *Competentie Emotionele Veiligheid*

Dit is eigenlijk het onmisbare voor een kind binnen de opvang. Een kind moet zich binnen de opvang welkom voelen. Het kind straalt, en heeft een open houding tot het initiatief nemen tot spel en ontdekking. Het kind durft zich te uiten en laat zich troosten wanneer nodig. Het kind moet de leidster(s) volledig kunnen vertrouwen. Het kind is nieuwsgierig en zal uit zichzelf gaan ontdekken en spelen. Het kind weet ook dat de ouders terugkomen aan het einde van de dag en ze zich volledig over kunnen geven aan de betreffende leidster(s). We bieden de kinderen structuur door middel van regels, regelmaat en gewoontes, dit biedt de kinderen duidelijkheid en weten ze waar ze aan toe zijn en wat er te wachten staat. Het kind maakt contact met andere kinderen en met de leidster(s). De leidsters verwoorden in veel situaties hun gedrag. Zij passen hun lichaamshouding aan (ooghoogte praten, door de knieën gaan als zij bij spelsituaties meekijken) en praten met taal (zinsopbouw, woordkeuze) die past bij de leeftijdsgroep. De leidster(s) op de groep hebben als taak ervoor te zorgen dat dit vanzelfsprekend is binnen de opvang. Ze kijken naar het kind en helpen waar dit nodig zal zijn. Ze zullen de kinderen het vertrouwen geven wat ze nodig hebben. De leidster(s) behandelen de kinderen met respect en zorgen voor een ontspannen en open houding binnen de groep. De leidster(s) zorgen voor een goede informatieoverdracht naar de ouders. Ook zullen ze zich proberen zoveel mogelijk in te leven en aanvoelen in en naar de kinderen toe.

#### *Persoonlijke competenties*

Hier kun je zien hoe kinderen zichzelf ontwikkelen. De leidsters geven passende steun bij het ontdekken en verrijken van de spelmogelijkheden. Zij verwoorden wat er gebeurt en bieden nieuwe kansen voor vervolgspeel. Zij maken soms even deel uit van de spelsituatie, waarbij de regie bij de kinderen blijft. Beschikt het kind over de vaardigheden die bij zijn/haar leeftijd hoort? Het kind durft zichzelf en authentiek te zijn. Het kind gelooft in zichzelf en uit dit door zelfvertrouwen. Gaat nieuwe dingen niet uit de weg. Het kind is in staat om problemen zelf op te lossen of probeert dit in ieder geval. De leidsters zullen naar de kinderen kijken of er eventueel opgelet moet worden. De leidsters zullen het kind uitdagen door een uitdagende omgeving te creëren voor het kind. De leidsters zullen er ook op letten om het zelfvertrouwen te stimuleren. Want het is belangrijk dat een kind in zichzelf gelooft en op zichzelf kan vertrouwen. Het kind weet van zichzelf dat het mag zijn wie hij/zij is. Het kind wordt daarom ook vooral aangemoedigd door de leidster(s) en nooit afgewezen.

#### *Sociale competenties*

Hierin kun je zien of kinderen sociaal zijn naar de ander toe. Kinderen kunnen worden aangesproken op hun omgang met elkaar en de leidsters bij het aangaan en uitvoeren van activiteiten. Kinderen worden aangezet tot sociaal gedrag, bijvoorbeeld elkaar helpen, op je beurt wachten, anderen laten uitpraten, etc. Het kind deelt met andere kinderen, kan op zijn/haar beurt wachten. Het kind weet ook dat als iemand wat aanreikt en "alsjeblieft" zegt dat het netjes is om "dankjewel" terug te zeggen. Ze spelen met elkaar. Het kind vraagt om hulp wanneer nodig is. De leidster(s) zullen groepsactiviteiten aanbieden waardoor het samenspel wordt gestimuleerd. Het kind wordt geleerd dat iedereen anders is maar dat we uiteindelijk allemaal gelijk zijn. De leidsters houden zich ook bezig met gewenst en ongewenst gedrag en zullen de kinderen hierop aanspreken. Maar gewenst gedrag wordt uiteraard veel meer beloond, dan dat ze zullen gaan focussen op het ongewenste gedrag. De nadruk zal dus vooral liggen bij het stimuleren in positieve zin. Dit geeft kinderen kansen zich te ontwikkelen als personen die goed functioneren in de samenleving.

### *Competentie Normen en Waarden*

Kinderen moeten de kans krijgen om zich waarden en normen, de samenleving waarvan zij deel uitmaken, eigen te maken. Het is van belang dat kinderen leren om op een passende manier met andere kinderen en volwassenen om te gaan. Het gedrag van andere volwassenen (en dus ook van de pedagogisch medewerkers) speelt een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door hun reacties ervaren kinderen de grenzen van goed of slecht, van anders, van mogen en moeten.



#### 4. (Op)groeien doen we samen

Door samen te leven binnen het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang delen kinderen, ouders en medewerkers de verantwoordelijkheid voor een positief leefklimaat. We bouwen samen aan een leefgemeenschap, waarin iedereen zich veilig en gewaardeerd voelt, waar we met behoud van identiteit kunnen groeien in diversiteit en solidariteit.

Bij Djoy hebben kinderen een bijzondere band met hun opvoeders en hun omgeving. Er ontstaan duurzame relaties waarin persoonlijke en sociale competenties tot ontwikkeling komen. Men krijgt inzicht in elkaars waarden en normen. Men bouwt samen aan een leerrijke omgeving waar drie pedagogen een belangrijke functie hebben.

#### De Eerste Pedagoog: de kinderen

Kinderen leren het meest van elkaar. Kinderen fascineren elkaar. Ze zien overeenkomsten en verschillen. De overeenkomsten geven bevestiging en vertrouwen, de verschillen uitdaging en aanvulling.

#### *Opgroeien met leeftijdgenoten*

Binnen ons kinderdagverblijf hebben kinderen hun eigen vaste leefgroep. Er zijn leefgroepen voor kinderen in de leeftijd:

- 0-2 jaar (2 stamgroepen van maximaal 14 kinderen per stamgroep).
- 2-4 jaar (2 stamgroepen van maximaal 16 kinderen per groep).
- Peuter+Groep (1 stamgroep van maximaal 15 kinderen in de leeftijd vanaf 3,5 jaar).

Binnen de leefgroepen bouwen de kinderen samen met de pedagogisch medewerkers aan een groeps cultuur ieder op hun eigen niveau en competenties. De activiteiten binnen de groep 0-2 jaar zijn ontdekkend. Bij de kinderen in de groep 2-4 jaar stimuleren. De kinderen van de peuter+ groep worden spelenderwijs en op hun eigen niveau worden voorbereid op het overgaan naar de basisschool. De peuter+ groep is aanwezig op maandag, dinsdag en donderdag.

Alle kinderen delen het dagelijks leven, waarin ze samen:

- spelen en leren
- waarnemen en praten
- verzinnen en maken
- eten en drinken
- ontspannen en rusten
- feesten en rouwen

#### *Identiteit en sociale acceptatie*

Kinderen ontlenen hun zelfwaardering en zelfrespect aan hun positie binnen een groep. Ze willen geaccepteerd worden door andere kinderen en erbij horen, maar tegelijkertijd ook zichzelf kunnen zijn. Binnen een positief leefklimaat is het van belang dat binnen de groeps cultuur, de eigenheid van kinderen gewaarborgd wordt. Dat de kracht van de groep ieder kind versterkt en niet ondermijnd. We hanteren 3 belangrijke sociale waarden, die voor kinderen begrijpelijk zijn:

- we doen elkaar geen pijn, ook niet met woorden
- we brengen elkaar niet in gevaar
- we maken elkaars spullen niet stuk of kwijt

#### *Dynamische relatie*

Doordat opgroeiende kinderen voortdurend veranderen is er sprake van een boeiende dynamische relatie tussen kinderen.

Over en weer versterken zij in hun persoonlijke en sociale competenties doordat zij:

- zich met elkaar verbonden voelen
- wederzijds interesse en respect tonen
- elkaars voorbeeld zijn
- elkaar helpen en verzorgen
- leerervaringen met elkaar uitwisselen
- gedachten en gevoelens met elkaar te delen
- confrontaties samen kunnen oplossen
- elkaar uitdagen binnen gezonde competitie

### *Samen op onderzoek*

Hun onbevangenheid en open houding maakt dat kinderen nieuwsgierig zijn. Vol plezier, enthousiasme en spontaniteit gaan ze samen op avontuur in hun wereld waar fantasie en realiteit samenkomen. Hun leefwereld is een onuitputtelijke bron van verwondering. Ze komen vraagstukken tegen die door middel van creativiteit en vindingrijkheid opgelost kunnen worden.

### *Kinderparticipatie*

Kinderen die echt participeren in hun leefgemeenschap voelen zich betrokken en dragen verantwoordelijkheid. Zij leren dat ze gezien en gehoord worden en dat ze een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan hun eigen leefwereld.

Kinderparticipatie kenmerkt zich door:

- volwassenen die kinderen serieus nemen
- volwassenen die de behoefte en signalen van kinderen waarnemen en opvolgen
- een leefwereld die afgestemd wordt op de beleving en interesse van kinderen
- vrije keuze van kinderen
- inspraak van kinderen

### **De Tweede Pedagoog: de pedagogisch medewerkers**

Onze medewerkers zijn vakbekwame beroepskrachten, opgeleid in de opleiding niveau 3 of 4, die vanuit maatschappelijk engagement hun professionele leven toewijden aan het belang van kinderen. Zij omarmen de kinderen die aan hen zijn toevertrouwd. Voortdurend investeren zij in een positieve en ontwikkelende stimulerende relatie.

### *Ontwikkelingsvolgend stimuleren*

Pedagogische medewerkers staan naast de kinderen en om hen heen. Zij luisteren actief naar wat kinderen bezighoudt en beweegt. Men werkt vanuit een open, geïnteresseerde en onderzoekende houding. Eigen kennis en vaardigheden worden niet overgedragen. Men gebruikt ze om het leerproces van kinderen te stimuleren. Medewerkers krijgen steeds nieuwe inzichten en ontwikkelen hun vaardigheden in relatie tot de kinderen.

### *Voorwaarde scheppende begeleiding*

Pedagogische medewerkers organiseren dat kinderen in groepjes van elkaar kunnen leren, samen kunnen spelen en communiceren. Zij waarborgen een warm en gezellig leefklimaat, waarin kinderen zich prettig voelen, plezier hebben en zichzelf kunnen zijn.

Zij zorgen voor een uitdagende omgeving die voortdurend is afgestemd op het ontwikkelingsproces van de kinderen.

### *Waarneming en reflectie*

Kindvolgend stimuleren van de ontwikkeling kan niet zonder waarneming en reflectie. Waarnemingen geven antwoord op vragen als: wat boeit kinderen, wat doen ze, wat zeggen ze, wat kunnen ze? Door samen met collega's te reflecteren, krijgt men een volledig beeld van ieder kind.

Pedagogisch medewerkers hebben in dit proces een klankbord bij de leidinggevende tijdens diverse overleggen. Daarnaast worden teams ondersteund via pedagogische werkplaatsen, training en audits.

### *Competenties van pedagogisch medewerkers*

- Emotionele steun: bieden van geborgenheid, warmte, veiligheid en plezier.
- Sensitieve responsiviteit: actief luisteren en zorgvuldig en tijdig interpreteren van alle signalen die kinderen uitzenden, zodat gericht kan worden ingespeeld op hun behoeften.
- Respect voor autonomie: kinderen de ruimte geven tot zelf denken, zelf doen, zelf ontdekken, zelf uitvinden en zelf problemen oplossen.
- Structureren: kinderen overzicht en ordening bieden in hun belevingswereld en omgeving.
- Grenzen stellen: kinderen inzicht geven in beperkingen van zichzelf, hun relaties en omgeving.
- Complimenteren en corrigeren: kinderen bekrachtigen en bijsturen in hun gedrag, met als uitgangspunt dat kinderen binnen een vertrouwensrelatie, in staat zijn tot reflecteren en eigen maken van positief gedrag.
- Praten en uitleggen: kinderen door middel van taal, inzicht geven in de wereld om hen heen. Hierin is ook aandacht voor non-verbale communicatie.

- Ontwikkelingsstimulering: kinderen spel, materiaal en activiteiten aanreiken die hen uitdagen om zijn persoonlijke en sociale competenties verder te ontwikkelen.

#### *EHBO/BHV*

Binnen het kinderdagverblijf hebben alle pedagogisch medewerkers een EHBO-diploma. Jaarlijks worden de herhalingscursussen gevolgd. De EHBO dozen die op het kinderdagverblijf aanwezig zijn worden ieder kwartaal gecontroleerd op vervaldatum en inhoud. Tevens is er op het kinderdagverblijf altijd een bedrijfshulpverlener aanwezig.

#### *3-uurs regeling*

Voor de flexibiliteit binnen ons kinderdagverblijf maken wij tevens gebruik van een wettelijke 3-uurs regeling. Door deze regeling is het mogelijk om 3 uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten in te zetten dan volgens het leidster/kindratio is vereist. Wij zullen, binnen het kinderdagverblijf, gebruik maken van deze uren tussen:

- Tussen 07.30 en 08.00 (opstarten van de groepen, start werktijden PM-ers)
- Tussen 12.30 en 14.30 uur (pauzetijden)
- Tussen 18.00 en 18.30 uur (afsluiten van de groepen, einde werktijd van de PM-ers)

Deze tijdvakken zijn een indicatie van de exacte tijden. De pauzemomenten worden per dag(deel) aangepast omdat er altijd gelet wordt op de groepsdruk tijdens de pauzemomenten van het team. Buiten deze tijden wordt er niet afgeweken van de BKR.

#### *Stagiaires*

Bij Djoy werken wij ook met stagiaires. Wij werken alleen met stagiaires Pedagogisch medewerkster niveau 3 of 4 die minimaal een heel schooljaar kunnen stagelopen. Wij bieden stagiaires graag een plek om hun opleiding met succes te kunnen afronden. Wij dragen graag bij aan de ontwikkeling van deze personen. De inzet van de stagiaires maakt het mogelijk om meer deskundigheid in huis te halen (nieuwe kennis) en meer activiteiten te organiseren.

#### **De Derde Pedagoog: de ruimte**

Djoy ziet de ruimte als de derde pedagoog. We maken bewuste keuzes voor aankleding, inrichting en materialen. De ruimte is ingericht voor groepsopvang, waarin ieder kind zich thuis moet voelen en recht heeft op een eigen plek voor persoonlijke bezittingen.

#### *Een pedagogische omgeving*

De ontdekkingstocht van kinderen komt het best tot zijn recht binnen een omgeving die naast veilig en hygiënisch, vooral leuk, gezellig en uitdagend is. Een pedagogische omgeving nodigt kinderen uit tot:

- ontmoeting en dialoog
- beweging en expressie
- ontspanning, rust en reflectie
- spel en leren
- zintuiglijke waarneming
- vindingrijkheid en creativiteit
- natuurbeleving en (leef-)wereldoriëntatie

#### *Overzichtelijk en herkenbaar*

De ruimtes zijn zodanig ingedeeld dat deze overzichtelijk zijn voor kinderen. De ruimtes zijn onderverdeeld in activiteitsplekken met het accent op een bepaald ontwikkelingsgebied. De inrichting van deze plekken wordt regelmatig aangepast aan de interesses van de kinderen, de functie blijft gelijk. Door naamstickers en foto's worden de ruimtes en activiteitsplekken herkenbaar gemaakt.

#### *Activiteitsplekken*

De activiteitsplekken verschillen per groep, waardoor op de hele locatie gelijktijdig een breed aanbod van activiteiten mogelijk is. Activiteitsplekken zijn bijvoorbeeld: een leeshoek, ontdekhoeke of bouwhoeke en het atelier.

### *Buitenruimte*

De buitenruimte kan ieder moment van de dag gebruikt worden, wanneer de kinderen hiervoor kiezen. De weersomstandigheden mogen geen belemmering vormen. Net als de binnenruimte zijn ook de buitenruimtes zodanig ingericht dat kinderen er verschillende activiteiten kunnen ondernemen.

### *Materialen*

Binnen een ruimte als 3e pedagoog wordt zorgvuldig nagedacht over het speelmateriaal. Uitgangspunt is dat het materiaal de fantasie en het onderzoekend vermogen van kinderen versterkt. Daarnaast moet het materiaal van goede kwaliteit zijn en bijdragen aan de duurzaamheid van het milieu.

Naast gericht speelgoed, (poppen, puzzels, constructiemateriaal, computerspel) maken we ook gebruik van andere objecten, voorwerpen en materialen die kinderen kunnen uitdagen in hun creativiteit en vindingrijkheid zoals:

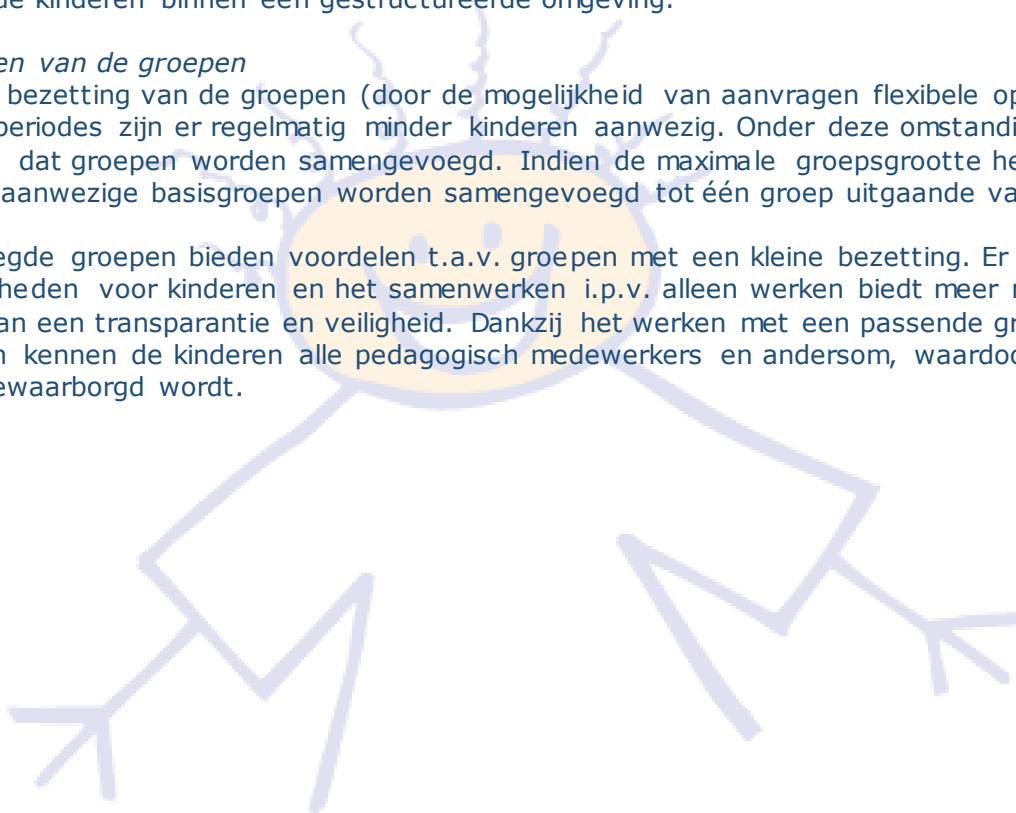
- kosteloos materiaal: recycling materialen, dozen, kurken en flessen
- natuurlijk materiaal: stenen, zand en water
- levensecht materiaal: 'echte' huishoudelijke artikelen

De materialen worden op kindhoogte aangeboden in open kasten en transparante bakken. Deze zijn voorzien van naamborden en foto's van het materiaal. Op deze manier vergroten we het zelfstandig spelen van de kinderen binnen een gestructureerde omgeving.

### *Samenvoegen van de groepen*

Bij een lage bezetting van de groepen (door de mogelijkheid van aanvragen flexibele opvang) en tijdens de vakantieperiodes zijn er regelmatig minder kinderen aanwezig. Onder deze omstandigheden bestaat de mogelijkheid dat groepen worden samengevoegd. Indien de maximale groepsgrootte het toelaat kunnen onvolledige aanwezige basisgroepen worden samengevoegd tot één groep uitgaande van een kloppende BKR.

Samengevoegde groepen bieden voordelen t.a.v. groepen met een kleine bezetting. Er zijn meer spelmogelijkheden voor kinderen en het samenwerken i.p.v. alleen werken biedt meer mogelijkheden en draagt bij aan een transparantie en veiligheid. Dankzij het werken met een passende groep en door het samenspelen kennen de kinderen alle pedagogisch medewerkers en andersom, waardoor de emotionele veiligheid gewaarborgd wordt.



## 5. Werken met kinderen

Het pedagogisch programma van Djoy biedt een vaste structuur, waarin samenleven en individuele ontwikkeling vanuit vrije keuze van kinderen kan plaatsvinden.

### *Vaste dagindeling*

We werken met een vaste dagindeling. Hierin is tijd voor overgang en overdracht, verzorging, samenzijn, vrij spel en exploratie. Zo zijn er vaste eetmomenten maar ook spel-, verzorgings- en rustmomenten.

De vaste momenten zijn o.a.:

- binnenkomst, vrij spel 07.30 – 09.00 uur. Hierna gaan we opruimen en elkaar begroeten.
- 09.30 uur – 10.00 uur: we gaan in onze eetruimte aan tafel voor het fruitmoment
- 10.00 uur: we gaan terug naar de groep voor het verschoonmoment en gaan ons klaar maken voor de activiteiten (denk hierbij aan aankleden om lekker naar buiten te gaan, om te spelen, te ontdekken, etc.)
- 11.30 uur: we gaan aan tafel voor de warme maaltijd
- 12.00 uur: verschoonmoment en bedtijd. De oudste kinderen die niet meer slapen wordt een ontspannende activiteit aangeboden om lekker mee tot rust te komen. De kinderen die alleen gebruik maken van opvang in de ochtend worden opgehaald, de kinderen die alleen gebruik maken van opvang in de middag worden verwelkomt.
- 14.00 en 14.30 uur: de meeste kinderen zijn uitgeslapen, worden verschoond en aangekleed.
- 14.30 uur: we gaan aan tafel voor het volgende eetmoment.
- 15.00 uur: we gaan terug naar de groep, indien nodig worden de kinderen weer verschoond en maken ons klaar voor de middagactiviteit.
- 16.30 uur: verschoonmoment en het laatste eetmoment
- 17.00 uur: we gaan weer spelen in de groep of in e hal, de kinderen worden nu opgehaald.

### *Wennen nieuwe kinderen*

Om het kind en de ouders vertrouwd te laten raken met het kinderdagverblijf hebben wij wenmomenten, voorafgaand aan de uiteindelijke plaatsingsdatum. In de weken voor de uiteindelijke plaatsing nemen wij contact op met de ouders om te overleggen wanneer de wenmomenten plaatvinden. Wij plannen de wenmomenten altijd in op de dagen dat de kinderen daadwerkelijk naar de opvang komen zodat de kinderen en ouders meteen met hun 'eigen' leidsters kennismaken.

Het doel van deze wenmomenten is o.a.:

- Het kind raakt vertrouwd met het kinderdagverblijf: met het dagritme, de PM-ers en de groepsgenootjes
- De ouders raken vertrouwd met de nieuwe situatie en er wordt een vertrouwensrelatie ontwikkeld met de PM-ers
- Voedingsschema's en slaaprituelen worden op elkaar afgestemd

De tijd dat een kind in de groep verblijft, wordt in overleg met u opgebouwd. De PM-er speelt een belangrijke rol bij het wennen van het kind. Een dreumes of peuter wordt spelenderwijs bekend gemaakt met de ruimte en de regels. De groepsgenootjes spelen daar overigens vaak onbedoeld een belangrijke rol bij. Er wordt aandacht gegeven in de vorm van lichamelijk contact, rondkijken in de groep en kennis maken met andere kinderen, of juist niet als het kind wat angstig is. Aandacht betekent ook ondersteuning bieden aan het kind bij het vinden van een eigen plekje in de groep. Het kind moet zich welkom voelen. Wanneer uit het gedrag van uw kind valt op te maken dat het moeilijk wennen is wordt in overleg met u de wenochtend herhaald, dan wel naar andere mogelijkheden gezocht om het wennen te vergemakkelijken.

Het wennen gebeurt natuurlijk niet alleen bij het eerste contact met het kinderdagverblijf. Wennen gebeurt ook als uw kind overgaat naar een volgende groep. De overgang naar een volgende groep is voor ieder kind een ingrijpende gebeurtenis. Als zodanig wordt de overgang met zorg gepland en uw kind wordt zorgvuldig begeleid.

Bij de overgang van de ene groep naar de andere wordt uw kind nauwkeurig gevolgd en de voortgang wordt besproken met de ouder(s)/ verzorger(s). Uw kind wordt stap voor stap door de vertrouwde pedagogisch medewerkster begeleid naar de nieuwe groep.

### *Overgang en overdracht*

We besteden bewust aandacht aan de overgang van huis/school naar het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang. We begroeten de kinderen iedere dag en nemen samen afscheid van hun ouders. Aan het einde van de dag zeggen we gedag. Tijdens het brengen en halen van de kinderen hebben we een overdrachtsgesprek met de ouders.

### *Aanvraag extra dag(delen)/incidentele opvang*

Ouders kunnen digitaal via het ouderportaal een verzoek indienen voor het aanvragen van een extra dagdeel. Binnen 24 uur wordt er gekeken of hiervoor een mogelijkheid is. Wanneer de groepsgrootte dit niet toelaat wordt de aanvraag afgewezen. De ouders krijgen hiervan automatisch bericht. Wanneer de groepsgrootte het toelaat wordt de aanvraag digitaal goedgekeurd. De kinderen waarvoor de aanvraag is gedaan worden zoveel mogelijk in hun eigen groepsruimte ingedeeld. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt dit overlegd met de ouders waarna zij kunnen beslissen of dit gewenst is voor hun kind(eren). Aan de kinderen die buiten de leeftijdsgroep vallen worden dan wel activiteiten op leeftijdsniveau aangeboden.

### *Ruilen van gemiste dagdelen*

Wanneer een kind een dagdeel niet aanwezig is geweest (bijvoorbeeld door ziekte of doktersbezoek) kunnen de ouders een aanvraag indienen voor een ruildag(deel). Binnen 24 uur wordt er gekeken of hiervoor een mogelijkheid is. Wanneer de groepsgrootte dit niet toelaat wordt de aanvraag afgewezen. De ouders krijgen hiervan automatisch bericht. Wanneer de groepsgrootte het toelaat wordt de aanvraag digitaal goedgekeurd. De kinderen waarvoor de aanvraag is gedaan worden zoveel mogelijk in hun eigen groepsruimte ingedeeld. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt dit overlegd met de ouders waarna zij kunnen beslissen of dit gewenst is voor hun kind(eren). De dagen dat kinderen op vakantie zijn kunnen niet worden geruild!

### *Verzorging en hygiëne*

Verzorging en hygiëne is een belangrijke activiteit binnen het kinderdagverblijf, waarin we ons individueel kunnen richten op het kind. Persoonlijke aandacht en zorg tijdens het voeden, verschonen, slapen gaan en emotionele ondersteuning versterkt de band tussen het kind en de medewerker. Tijdens de verzorging stimuleren we tevens de zelfredzaamheid.

### *Samenzijn*

Op vaste momenten tijdens de dag komt de leefgroep bij elkaar om ervaringen te delen, te eten of te vieren. Tijdens deze momenten staat het samenzijn centraal. De pedagogisch medewerkers richten zich op de kinderen en begeleiden het groepsproces. Zij geven de kinderen de ruimte om met elkaar te overleggen, te praten en te luisteren.

### *Vrij spel*

Binnen de vrije spelmomenten kunnen kinderen zelf kiezen welke activiteiten ze willen ondernemen. Hierin kunnen ze kiezen voor activiteiten, die aangeboden worden binnen dezelfde activiteitenplekken. Hierin is zowel ruimte voor individueel als sociaal spel.

### *Exploratie*

In de vrije exploratie kunnen kinderen de ruimte om zich heen verkennen en onderzoeken. Bijzondere vormen van exploratie zijn natuurbeleving en culturele educatie. Wanneer de weersomstandigheden het toelaten spelen de kinderen iedere dag buiten.

Naast buitenspelen stimuleren we ook sportieve activiteiten. We stimuleren uitstapjes naar de kinderboerderij, park, bos en strand. Natuurbeleving betekent ook dat kinderen bekend raken met de grondstoffen van de aarde. Zand, water, stenen, takken, schelpen zijn prachtige natuurproducten om te verkennen en mee te spelen.

### *Creatief onderzoek*

Creativiteit is het vermogen om vraagstukken op te lossen met gebruik van de kennis, vaardigheden en fantasie die iemand in zich heeft. Kinderen gebruiken hun creativiteit in hun onderzoek van de wereld. Ze spelen en werken spontaan en vanuit innerlijke motivatie voortdurend rond onderwerpen.



### *Eigenwijze wetenschappers*

Vraagstukken vergen dialoog, grondige studie, probleemoplossend vermogen, oefening en techniek. Wellicht grote woorden voor kinderen. Maar een kind wat vol concentratie opgaat in zijn onderzoek naar voor hem nieuwe kennis, is te vergelijken met een wetenschapper op zoek naar een doorbraak binnen een wetenschappelijke studie.

### *Kleine kunstenaars*

Kinderen uitten hun indrukken van de wereld via beeldend materiaal als tekeningen, kleiwerk en plakwerk. Wanneer kinderen de ruimte krijgen om hun expressie de vrije loop te laten, kunnen zij helemaal opgaan in het creëren van prachtige werkstukken. Met voldoende materialen en goed gereedschap maken zij echte kinderkunst.

### *Werken in kleine groepen*

Het onderwerp werken vindt plaats in kleine groepen. Binnen een leefgroep kunnen meerdere onderwerpen tegelijkertijd uitgewerkt worden. Onder begeleiding van een pedagogisch medewerker gaan de kinderen aan de slag met de uitwerking van een door hun gekozen onderwerp.

### *De pedagogische cyclus*

Het onderwerp werken heeft 3 verschillende fasen, die elkaar voortdurend opvolgen in een cyclisch proces.

### *Kijken en luisteren*

Tijdens het uitwerken van een onderwerp geven de kinderen inzicht in hun manier van denken en handelen. Door te kijken en luisteren krijgen pedagogisch medewerkers een schat aan informatie over de competenties en leerprocessen van de kinderen. Pedagogisch medewerkers leggen hun waarnemingen van de kinderen vast door middel van anekdotes, foto's en video-opnames.

### *Documenteren en onderzoeken*

Pedagogisch medewerkers verzamelen de anekdotes, foto's en video-opnames, die ze maken. Deze materialen gebruiken ze om de leer- en ontwikkelingsprocessen van kinderen vast te leggen. Het is waardevol materiaal in hun onderzoek naar wat de kinderen bezighoudt, wat ze denken en doen.

### *Reflecteren en plannen maken*

Documentatie biedt een levende herinnering aan de activiteiten binnen het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang. Met behulp van documentatie kunnen we terugkijken met de kinderen, de pedagogisch medewerkers en de ouders. Verder gebruiken we ze om te reflecteren op de concrete belevenissen van de kinderen. Hiermee kunnen we achterhalen wat kinderen echt bezighoudt. Op basis van deze reflectie maken we nieuwe plannen om een onderwerp verder uit te breiden of mogelijk over te gaan naar een volgend onderwerp.

### *Kind in beeld*

Het welbevinden en ontwikkelingsproces van ieder kind wordt door een persoonlijke mentor bijgehouden via het kindvolgsysteem. Hierin wordt het profiel en de zorgstructuur omschreven voor ieder kind persoonlijk.

### *Mentorschap*

Bij Djoy krijgt ieder kind bij plaatsing een eigen mentor binnen het kinderdagverblijf. Tijdens het intake gesprek maakt de mentor kennis met het kind en de ouders. De mentor draagt verantwoordelijk voor het profiel van ieder kind. Hierin wordt het welbevinden en de ontwikkeling bijgehouden. Regelmatig en/of naar wens vindt er een evaluatiegesprek plaats met de ouders, waar het profiel wordt besproken. Bij opvallend gedrag voert de mentor de zorgstructuur uit onder begeleiding van de leidinggevende.

Aan ieder kind binnen Djoy wordt een mentor toegewezen. De mentor is één van de vaste pedagogisch medewerkers op de groep van het kind die periodiek de ontwikkeling van het kind observeert en dit met ouders bespreken. Tevens is de mentor het aanspreekpunt voor vragen over de ontwikkeling of het welbevinden van het kind. De ouders worden bij start van het kind bij het kinderdagverblijf tijdens het

intakegesprek verteld welke begeleider de mentor is van het kind. Wanneer het kind overgaat naar de volgende groep wordt dan verteld wie de volgende mentor van het kind zal zijn.

In ons kindvolgsysteem wordt het volgende vastgelegd:

- **Intake en algemeen:**

- kindgegevens
- opvangsoort
- medische en kindgebonden gegevens
- aanvullende gegevens
- gegevens kindbeleid
- overige gegevens zoals o.a. gegevens ouders (waar te bereiken, etc.)
- speciale afspraken en aanvullende informatie
- scoringsgegevens en akkoordverklaring van de ouders

- **ontwikkeling:**

Afscheidstendentie

- hoe verloopt het afscheid tijdens de binnenkomst, is dit voor het kind heel moeilijk of gaat dit vlot en zonder problemen?

Initiatieftendentie

- is het kind overwegend passief of komt het kind zelfstandig tot spelen, wilt uit zichzelf meedoen en vraagt om activiteiten

Activiteitstendentie

- kan het kind zichzelf niet vermaken/doet weinig tot niets of kan het enkelvoudige opdrachten uitvoeren en langere tijd met iets bezig zijn

Voorkeurshouding (0-2 jaar)

- heeft het kind wel of geen voorkeurshouding, draait het kind het hoofd naar beide zijden

Bewegingstendentie, grote bewegingen

- hoe bewegelijk is het kind. Hierbij zijn grote verschillen in de leeftijden. Zo wordt er bij de baby's (0-1 jaar) geobserveerd of het kind wel of niet (veel) beweegt, kan het kind zich omrollen, tijgeren, kruipen of eventueel al kan lopen.
- Bij de dreumesen en peuters (1 tot 4 jaar) wordt er gelet of het kind kan lopen (zelfstandig), kan klimmen, glijden of rennen, iets kan weggoien (bal)

Bewegingstendentie kleine motoriek

- Ook hier wordt al naar gelang de leeftijd van het kind gekeken of het kind zijn handen/vingers gebruikt, of het de vuistgreep hanteert, de vingergreep of de pincetgreep (kan het kind kleine voorwerpen pakken zoals bijvoorbeeld kralen, kan het kind kleuren (hoeft niet binnen de lijntjes), vingerverven of plakken

Drinken

- Gaat het drinken moeizaam (bij de baby's fles drinken, slappe lipspanning, moeizaam zuigen, weigert fles tot aan het zelfstandig drinken uit een beker

Eten

- Gaat dit moeizaam, veel spugen na de voeding, onrustig, te traag of te gulzig? Hoe gaat het met eten van vaste voeding? Gaat dit goed met hulp, kan het kind zelfstandig eten zonder veel te knoeien?

Taal algemeen

- Maakt het kind al geluidjes, brabbelt, zegt mama of papa, spreekt een eigen taal tot aan het speken en begrijpen van woorden, spreekt langere zinlengtes uit, begrijpt opdrachten en vragen van eenvoudige instructies

#### Taal: woordenschat

- Hierbij wordt gekeken naar het niveau dat het kind gezien de leeftijd beheerst.

#### Communicatieniveau

- Kijkt het kind andere kinderen of de begeleidsters tijdens het communiceren aan, reageert het kind op geluiden of bewegingen van anderen door te lachen, een gelaatsveranderingen te tonen, te bewegen of geluid te maken?
- Zoekt het kind uit zichzelf contact door naar andere kinderen toe te gaan, door tegen hem/haar geluid te maken, aan te raken of te praten?

#### Contact met andere kinderen

- Kijkt het kind niet of nauwelijks naar andere kinderen?
- Gaat het kind in op contactinitiatieven van andere kinderen
- Neemt het kind zelf initiatief tot contact met andere kinderen

#### Relatie met de PM-ers

- Zoekt het kind geen contact of weert het contact af
- Reageert het kind open en ontspannen, laat zich troosten
- Het kind neemt zelf initiatief tot contact

#### Welbevinden

- Het kind is over het algemeen niet merkbaar blij maar bezig en gespannen
- Het kind is apathisch, passief en uit zich niet blij en tevreden
- Het kind is over het algemeen ontspannen, tevreden en blij en lijkt zich thuis te voelen

#### Ontwikkelbaarheid/leefbaarheid

- Het kind sluit zich af voor ontwikkelingsstimulerende activiteiten van de leidsters
- Het kind staat open voor nieuwe dingen
- Het kind gaat in op initiatieven van de leidster en neemt die ook over

#### Regelgedrag

- Het kind negert/weigert regels te leren en wilt zich niet aan de regels houden
- Het kind probeert zich aan de regels te houden
- Het kind kan zich aan de gevraagde regels houden

#### persoonlijkheidskenmerken

- Open/gesloten: het kind is gesloten, moeilijk benaderbaar of is het kind juist open, spontaan en makkelijk in het maken van contact
- Flexibiliteit: het kind is star, koppig en moeilijk van zijn gewoonte of eigen wil af te brengen of is het kind juist flexibel en gaat makkelijk in op voorstellen en initiatieven van anderen
- Agressief/assertief: het kind komt niet voor zichzelf op, het kind vertoont regelmatig agressief gedrag of komt het kind zonder agressie voor zichzelf op?

#### - Overdracht

- Bij de overgang van de groep 0-2 jaar wordt een samenvatting gegenereerd uit de observatie van de eerste 2 jaar. Hieruit kunnen de PM-ers van de groep 2-4 jaar opmaken hoe het kind zich tot nu toe heeft ontwikkeld en de extra ontwikkelingspunten voor de volgende fase goed begeleiden
- Bij het afscheid op de 4<sup>e</sup> verjaardag wordt de eindobservatie gemaakt. De eindobservatie wordt besproken met de ouders en dient als begeleidend document voor de overdracht naar de basisschool
- Wanneer een kind na het dagverblijf naar de Buitenschoolse Opvang gaat wordt ook daar een mentor aangewezen. De observatie van de afgelopen jaren bij het kinderdagverblijf en de eindobservatie worden dan zichtbaar gemaakt voor de BSO. Tevens volgt er een mondelinge overdracht van de mentor van het dagverblijf naar de mentor van de BSO.

## Portfolio

Ieder kind heeft een persoonlijk crècheboek met foto's, tekeningen en anekdotes. Zo ontstaat voor ieder kind een persoonlijke portfolio, waarin zijn belevenissen, relaties en ontwikkeling bij Djoy in beeld worden gebracht. Bij de peutergroep voegen wij dagelijks een fotocollage waarop de activiteiten van de dag vastgelegd zijn. Kinderen kunnen op deze manier zelf aan de ouders vertellen hoe zij de dag beleefd hebben.

## 6. Zorgstructuur

Kinderen in ontwikkeling maken periodes door, waarin hun welbevinden verstoord raakt en ze extra zorg oproepen. Pedagogisch medewerkers zijn alert op ziekte, fasegebonden en structureel opvallend gedrag. Belangrijk uitgangspunt binnen de zorgstructuur is wederzijds begrip en samenwerking met de ouders.

### Ziekte

Zieke kinderen hebben behoefte aan rust en zorg. Een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang, waarin het kind binnen een groep leeft, is op dat moment geen prettige plek om te verblijven. Ofschoon de pedagogisch medewerkers begaan zijn met het kind, kunnen zij niet de persoonlijke aandacht geven die het kind op dat moment nodig heeft. Wij geven op het kinderdagverblijf nooit zomaar medicijnen aan een kind, dit geldt zeker ook voor pijnstillers. Wij laten dit bij voorkeur over aan de ouders in de thuissituatie. Indien dit niet mogelijk is, is het toedienen van medicijnen toegestaan, mits wij ons houden aan het protocol. Op een formulier moet door de ouder beschreven worden hoe, waarom, wanneer en welk medicijn het kind krijgt toegediend. Het moet voor de ouder duidelijk zijn welke pedagogisch medewerker het medicijn gaat toedienen. Het formulier dient te worden ondertekend door de ouder. Indien nodig doet de ouder voor hoe het medicijn moet worden toegediend. De medicijnen worden buiten het bereik van kinderen bewaard.

Wanneer een kind ziek is geven de ouders door welke ziekte dit betreft om eventuele groepsbesmetting te voorkomen.

### Fasegebonden opvallend gedrag

Kinderen maken emotionele periodes door, waarin zij leren omgaan met hun frustraties. Hangerigheid, koppigheid en negatief (soms) agressief gedrag horen bij de ontwikkeling. Ze zijn vaak het startpunt van een nieuwe ontwikkelingsfase.

Door middel van overdracht- en oudergesprekken zoeken we naar de oorzaak van het gedrag. Hierbij letten we op:

- kindkenmerken
- pedagogische aanpak en groepsklimaat binnen het kindercentrum
- thuissituatie

Vervolgens stellen we een plan van aanpak op. Hierin wordt vastgelegd hoe we omgaan met het gedrag met als doel het herstel van het welbevinden.

### Structureel opvallend gedrag

Indien een kind over een langere periode opvallend gedrag vertoont, kan zijn ontwikkeling stagneren of het welbevinden van de groep verstoord worden. Na eerst met de ouders een (aantal) persoonlijk(e) gesprek(en) te voeren hopen wij de ouders de noodzaak van het inroepen van hulp van een deskundige in te laten zien. Al naar gelang de noodzaak zullen wij de ouders een passende deskundige adviseren. Wij zullen de ouders en kinderen hierin bijstaan, luisteren en eventuele oefeningen/adviezen navolgen. Bij ernstige zorgen over de fysieke of emotionele veiligheid van het kind, gaan we over tot het protocol kindermishandeling.

### Werken met ouders

Vanuit de visie op gedeelde opvoeding, streven we naar een goede samenwerking met ouders. De mate en aard van deze samenwerking verschilt op basis van hun behoefte aan opvoedingsondersteuning. Deze behoefte varieert tijdens de ontwikkeling van het kind. Het basisdoel voor gedeelde opvoeding is binnen Djoy voor alle ouders gelijk, nl. afstemming ten behoeve van de zelfverwerkelijking van hun kind.

### Ontmoeting

Binnen het kinderdagverblijf komen ouders in contact met de tweede leefwereld van hun kind. Tijdens de haal- en brengcontacten en activiteiten, ontmoeten zij andere kinderen, ouders en Pedagogisch

medewerkers. Hierdoor zijn ouders niet alleen afnemer van kinderopvang, maar maken ook deel uit van deze bijzondere leefgemeenschap.

## 7. Signaleren kindermishandeling en veiligheid

### *Protocol signaleren kindermishandeling*

Het welbevinden van de kinderen staat bij ons hoog in het vaandel. Niet alleen om deze binnen de opvang zo groot mogelijk te houden maar wij vinden het belangrijk dat een kind het naar zijn zin heeft en zich prettig voelt, bij ons, op school, thuis en elders. De signalen die het kind hierop afgeeft nemen we altijd serieus. Ook als het kind aan ons laat merken dat het wat minder gaat.

Onder kindermishandeling verstaan we lichamelijke mishandeling, lichamelijke verwaarlozing, psychische verwaarlozing, seksueel misbruik, vrouwelijke genitale verminking en eengerelateerd geweld.

Kinderopvangorganisaties zijn verplicht zich te houden aan de meldcode en het protocol kindermishandeling. De meldcode omvat een stappenplan over hoe wij handelen bij:

- Een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling
- Een vermoeden van misbruik door een beroepskracht
- Seksueel overschrijdend gedrag door een medewerkster of kinderen onderling
- Een vermoeden van vrouwelijke genitale verminking en eengerelateerde kwesties.

Bij een vermoeden van kindermishandeling zullen wij dit allereerst bespreekbaar (proberen te) maken met de ouders. Ook zullen wij dit vermoeden onderzoeken. Wanneer wij op basis van ons onderzoek een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling blijven houden kan dit leiden tot een melding bij Veilig Thuis. Daarnaast zullen wij een signalering afgeven binnen de Verwijsindex. De Verwijsindex brengt de beroepskrachten uit verschillende organisaties die met hetzelfde kind te maken hebben met elkaar in contact als zij beiden risico's signaleren met betrekking tot de verdere ontwikkeling van een kind. Op deze manier kan er een gezamenlijke aanpak van de problematiek van het kind en het gezin gevormd worden. Ook het signaal wat afgegeven wordt binnen deze index wordt met de ouder besproken. De protocollen staan ter inzage in de groepen, bij de directie en deze kunnen gedownload worden op onze website.

### *Veiligheid*

Het kinderdagverblijf is zowel binnen als buiten veilig voor kinderen. Het is op kinderen ingericht: kasten staan vast aan de muur, het meubilair is stevig en solide, het speelgoed is veilig en aangepast aan de leeftijd van de kinderen. Om een gezonde en veilige omgeving voor het kind te garanderen, brengt het kinderdagverblijf de gezondheid van de vestiging ieder jaar in kaart door middel van het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Tevens maken wij gebruik van een (bijna) ongevallenregistratie formulier. Alle (bijna) ongelukken worden geregistreerd en meegenomen in het veiligheidsverslag. Indien zich een ongeval voordoet wordt zo spoedig mogelijk contact met de ouders gezocht. Zowel binnen als buiten is voldoende speelruimte voor de kinderen. Bij de aanschaf van speelgoed en spelmateriaal wordt gelet op veiligheid. Wanneer zich een ongeval voordoet waarbij een arts moet worden geraadpleegd gaan de ouders of een van de pedagogisch medewerkers met het kind naar de eigen huisarts of naar de dichtstbijzijnde huisarts. Bij spoedgevallen worden de arts of 112 en de ouders gebeld. In geval van calamiteiten beschikt het kinderdagverblijf over een ontruimingsplan. Voor een goede uitvoering van het ontruimingsplan wordt elk jaar een ontruimingsoefening gehouden. In grote lijnen betekent dit dat de pedagogisch medewerkers er voor zorg dragen dat iedereen zo snel en veilig mogelijk het pand verlaat. Het is in het belang van de veiligheid van de kinderen dat ze bij de pedagogisch medewerkers blijven. Wij werken met verschillende protocollen en werkinstructies die ter inzage liggen op de groepen. Alle groepen hebben protocollen en een werkinstructie map die altijd op de groep aanwezig dient te zijn. Op iedere groep is een dergelijke map aanwezig. Het is een handige leidraad en door het protocollenboek wordt er eenduidig gewerkt met eenzelfde aanpak naar de kinderen.

De Wet Kinderopvang schrijft voor dat iedere kinderopvang een uitgebreide risico-inventarisatie doet, hier een actieplan aan koppelt en dit plan evalueert.

Kinderen ontwikkelen zich snel, zijn nieuwsgierig en willen de wereld om zich heen ontdekken. Daarbij zien ze geen gevaar, dit moeten ze leren. Omdat het voor de pedagogisch medewerkers onmogelijk is om elke minuut van de dag alle kinderen in de gaten te houden, is een veilige omgeving van groot belang. Hierbij is er een spanningsveld tussen veiligheid en pedagogische aspecten. Niet alle veiligheidsrisico's kunnen worden afgedekt, wel moet de kans op ernstig letsel voorkomen worden. De toezichthouder

(GGD-inspecteur) controleert de veiligheid en de gezondheidsaspecten van de kinderopvang aan de hand van de actieplannen van het kinderdagverblijf en voert elk jaar een onaangekondigde inspectie uit. Een risico-inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsaspecten uitgevoerd door de medewerkers, waarbij vooral door de ogen en vanuit het gedrag van kinderen gekeken wordt. De inventarisatie van het kinderdagverblijf is gericht op: Welke risico's lopen de kinderen? Hoe groot is daarbij de kans op ernstig letsel voor een kind? De combinatie kans en ernst is een maat voor de urgentie. De actieplannen en het gezondheids- en veiligheidsverslag naar aanleiding van de door de groepshoofden uitgevoerde risico-inventarisaties wordt uitgevoerd door de directie. De actieplannen omvatten de volgende onderdelen : risico, maatregelen, door wie de maatregelen worden genomen, streefdatum, datum gerealiseerd. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid wordt continue gescreend.

## 8. Waarden en normen

De tijd waarin wij leven en de cultuur waar wij deel van uitmaken, evenals het sociale milieu waarin wij zijn opgegroeid of waarin wij leven, alsook onze levensomstandigheden, bepalen sterk onze ideeën en visie over het opvoeden. Het kind is in interactie met die omgevingsfactoren. Opvoeden is stimulans geven aan die interactie en dat op een zodanige wijze, dat het kind weerbaar en zelfstandig wordt en actief kan deelnemen aan die maatschappij. Kinderen moeten de kans krijgen zich de waarden en normen eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken.

### *Het overbrengen van waarden en normen*

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; zij veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen. Zo is bijvoorbeeld de norm behorende bij de waarde 'respect hebben voor elkaar' dat pesten, schelden en slaan niet worden toegestaan.

### *Visie op het opvoeden met de verschillen in waarden en normen*

Nederland heeft een samenleving die bestaat uit mensen met verschillende culturele achtergronden. Dit toont zich in verschillen in levensovertuiging, geloof, gezinssamenstelling, afkomst uit stad, platteland of buitenland. Leren omgaan met deze samenleving betekent dat kinderen moeten leren met deze verschillen tussen mensen om te gaan. De pedagogisch medewerker zal binnen het team en met de ouders bespreken hoe in de praktijk omgegaan zal worden met verschillen in waarden en normen. Dit houdt geen aanpassen in, maar inpassen. Dat geldt voor ouders en pedagogisch medewerkers en dat is een wederzijds proces. De individuele pedagogisch medewerker en het team zullen de eigen waarden en normen over opvoeding steeds ter discussie stellen om daarmee inzicht te krijgen in het eigen gedrag en opvattingen en de eventuele vooroordelen die daarmee samenhangen in relatie tot andere culturen. Een pedagogisch verantwoorde opvang die in het verlengde staat van de thuissituatie vergt goed overleg met de ouders. Openheid en wederzijds respect staan daarin centraal. Andere ideeën over opvoeding moeten bespreekbaar zijn en pedagogisch medewerkers en ouders kunnen zo leren met de verschillen om te gaan en oog te hebben voor overeenkomsten.

## 9. Ouders en klachtenregeling

### *Samenwerking met ouders*

Het begeleiden van kinderen gedurende een aantal dagen per week betekent ook opvoeden: omgangsregels, huisregels en begeleiden naar zelfstandigheid. Dit alles in samenspraak met ouders. Djoy stelt met nadruk dat de opvang een aanvulling moet zijn op de gezinsopvoeding. Zij stelt zich op als dienstverlener. Ouders zijn de eerstverantwoordelijken en hebben de regie over de zorg en opvoeding van hun kinderen.

Het kinderdagverblijf is verantwoordelijk voor dat deel, waarin zij de kinderen opvangen, waarvoor zij een overeenkomst met de ouders hebben afgesloten. Hierbinnen is het van belang dat er sprake is van een goede samenwerking.

Ouders en pedagogisch medewerkers zijn betrokken bij hetzelfde kind en deze betrokkenheid vraagt om overleg, afstemming en uitwisseling. Dit vraagt van het kinderdagverblijf een visie op eigen identiteit en van hieruit: omgang met kinderen en ouders. Bij het kinderdagverblijf krijgt het kind een mentor, die voor ouders en kind een vast aanspreekpunt is en de gang van zaken rond het kind en het welbevinden bewaakt.

Het beleid ten aanzien van de ouders is meer dan alleen het delen van de opvoedingsverantwoordelijkheid. Uiteraard neemt de afstemming van de zorg en het pedagogisch handelen een belangrijke plaats in. Ouders willen zich verzekerd weten van een plaats waar hun kind zich vooral beschermd, vertrouwd en plezierig voelt. De kwaliteit van de kinderopvangvoorziening, dan wel het welzijn van een kind tijdens de opvang, is in sterke mate afhankelijk van de relatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers.

In dit Pedagogisch beleidsplan kan Djoy alleen haar aandeel daarin beschrijven. Het hangt van het vertrouwen tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers af of ouders bereid zijn mededelingen te doen over de thuissituatie. Kinderen waarvan de ouders problemen hebben (bijvoorbeeld: relationeel, financieel, medisch), zullen de eventuele spanningen die dit met zich meebrengt meenemen naar de kinderopvangvoorziening. Pedagogisch medewerkers die met dergelijke omstandigheden bekend zijn, zullen extra alert zijn op een kind uit die thuissituatie.

Voorafgaand aan de plaatsing vindt overleg plaats tussen pedagogisch medewerkers en ouders over de waarden en normen die beide partijen in dit kader hanteren en waar de grenzen liggen van de wederzijdse aanpassing. Met de ouders vindt regelmatig overleg plaats over het welzijn van hun kind(eren). Zeker ook op het moment dat de ouders of de pedagogisch medewerkers zich zorgen maken over de ontwikkeling van het kind en eventueel doorverwijzing naar derden wenselijk is.

Tijdens het ophalen en wegbrengen van de kinderen is er gelegenheid voor de pedagogisch medewerkers en de ouders om elkaar kort over het kind te informeren. Een goede uitwisseling over het kind is voor de pedagogisch medewerkers erg belangrijk. De pedagogisch medewerker kan mede hierdoor het welzijn en gedrag van het kind afleiden. Ouders bepalen uiteraard zelf de grens met betrekking tot datgene dat zij aan de pedagogisch medewerkers willen doorgeven. Aan de andere kant wil de pedagogisch medewerker graag dat de kwaliteit van de relatie met de ouders ertoe leidt dat ouders de pedagogisch medewerkers inzicht willen geven in privé-omstandigheden die het functioneren van het kind op het kinderdagverblijf kunnen beïnvloeden. Vanuit een dergelijke open relatie is ook terugkoppeling van de ontwikkeling van het kind op het kinderdagverblijf naar de ouders gemakkelijker. Ouders kunnen de pedagogisch medewerkers altijd advies geven en om advies vragen betreffende de verzorging en de opvoeding van hun kind.

De pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf stellen wel veel prijs op het contact met de ouders. De pedagogisch medewerkers willen bijvoorbeeld graag overleggen over wat het kind wel of niet mag.

### *De oudercommissie*

In een werksoort als kinderopvang is een goede communicatie een eerste vereiste. Het belang van het kind is gebaat bij goed overleg tussen ouders en pedagogisch medewerkers. Voor het management is het van belang te weten hoe bepaalde beleidsvoorstellen op de ouders overkomen.

Beleid dat gedragen wordt door alle geledingen heeft niet alleen een breed draagvlak, maar ook de meeste kans van slagen. Daarbij moet echter onderkend worden dat Djoy en ouders op enkele punten vanuit verschillende belangen zaken voorstaan. Het management ervaart vaak een spanning tussen enerzijds pedagogische belangen en anderzijds bedrijfseconomische belangen. Een goede communicatie biedt hierin mogelijkheden voor compromissen.

De communicatie tussen ouders en organisatie is onder meer geregeld middels de oudercommissie. Wanneer wij een klacht ontvangen zullen wij deze met spoed in behandeling nemen en uiterst zorgvuldig onderzoeken. Wij zullen met alle betrokken partijen in overleg gaan. Ons streven is deze klacht binnen 6 weken af te handelen. Wanneer de klacht wordt afgehandeld wordt dit schriftelijk en met redenen omkleed verstrekt. Het doel is om maatregelen, indien mogelijk, direct te nemen.

### *Klachtenregeling*

Wij hopen natuurlijk dat het verblijf van uw kind bij Djoy zowel voor u als uw kind naar alle tevredenheid zal verlopen. Het kan echter altijd gebeuren dat er zaken zijn die anders lopen dan u had gewenst en/of gedacht. Natuurlijk hopen we dat u bij de dagelijkse overdracht voldoende ruimte ervaart om deze zaken met de dagelijkse leiding te bespreken.

Mochten er desondanks toch dingen zijn waar u mee blijft zitten, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure, opdat uw klacht op de juiste wijze afgehandeld wordt.

Van belang is om hier te vermelden dat u als ouder altijd het recht heeft om de landelijke Geschillencommissie in te schakelen.

#### *Stap 1: Eerst klagen bij wie het betreft*

Een klacht over de bejegening door een pedagogisch medewerker dient in eerste instantie met de desbetreffende pedagogisch medewerker besproken te worden. Zo nodig kan de directie hierbij een bemiddelende rol spelen. Heeft u een klacht over beleidszaken (pedagogisch beleid, dagelijks beleid, hygiëne) dan kunt u dit het best met de directie bespreken. U kunt een klacht zowel schriftelijk als mondeling indienen..

#### *Stap 2: Een klacht indienen bij de directie*

Voelt u zich door de directe betrokkene niet of onvoldoende gehoord, dan kunt u altijd bij de leidinggevende terecht met uw klacht. Zij zal samen met u en de betrokkene(n) een oplossing proberen te zoeken.

#### *Stap 3: Een klacht indienen bij de oudercommissie*

De oudercommissie is er om uw belang en die van uw kind(eren) te vertegenwoordigen. U kunt te allen tijde mondeling of schriftelijk met uw klacht terecht bij de oudercommissie.

Indien gewenst zal de oudercommissie de klacht namens u inbrengen bij de directie of bemiddelen bij de afhandeling van uw klacht.

#### *Stap 4: Een formele klacht indienen*

Wanneer eenzelfde klacht zich opnieuw voordoet of wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de pedagogisch medewerker of leidinggevende, heeft u de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstelling legt vast hoe de klachtencommissie samengesteld wordt en hoe een objectieve behandeling van de klacht gewaarborgd kan worden.

### *Wet klachtrecht/klachtencommissie*

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) schrijft voort dat kinderopvangorganisaties op zorgvuldige wijze met klachten van ouders omgaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om een klachtencommissie te hebben dan wel hier deel van uit te maken.



De klachtencommissie moet uit minimaal drie personen bestaan en de voorzitter mag zelf niet werkzaam zijn bij of voor de instelling. Leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft.

De klachtencommissie maakt bij het onderzoeken van de klacht gebruik van het principe dat de verschillende betrokkenen de kans krijgen hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit dient schriftelijk of mondeling plaats te vinden. Djoy heeft zich aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De Geschillencommissie is voor alle ouders van elke organisatie toegankelijk en kent geen financiële drempel. In principe is elke klacht behandelbaar. Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie is het niet noodzakelijk dat de klacht eerste intern gemeld wordt bij Djoy. U kunt als ouder direct naar de Geschillencommissie stappen. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Aangesloten organisaties beloven de uitspraken van de commissie na te komen.

