



Pedagogisch beleid Kinderopvang Toedeloe

Januari 2026

## Voorwoord

Van harte welkom bij Kinderopvang Toedeloë in Dongen.

Wij willen u graag middels dit pedagogisch beleidsplan een indruk geven van onze missie en visie en de vertaling daarvan naar het pedagogisch handelen door de pedagogisch professionals in de praktijk. Het pedagogisch beleidsplan is zowel op locatie in te lezen als via onze website: <https://kinderopvangtoedeloë.nl/>.

Het pedagogisch beleidsplan wordt gedurende het jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast. De inbreng van het management, de (pedagogisch) professionals en de oudercommissie is daarbij zeer gewenst en noodzakelijk. De kwaliteit van een goede opvang kan namelijk een belangrijke bijdrage leveren aan de opvoeding en ontwikkeling van jonge kinderen. De hulp en samenwerking van ouders, management en pedagogisch professionals is hierbij van groot belang.

Wij wensen u en uw kind(eren) een fijne periode toe waar u later samen met veel plezier op terug kunt kijken.

Kinderopvang Toedeloë.

## Inhoud

Voorwoord.....	2
Hoofdstuk 1 Missie.....	5
1.1 Kerntaken.....	5
1.2 Kernwaarden.....	5
Hoofdstuk 2 Visie.....	7
2.1 Opvoedingsdoelen .....	7
2.2 Pedagogisch klimaat .....	9
2.3 Ontwikkelingsstimulering.....	10
Hoofdstuk 3 Werkwijze.....	12
3.1 Het dagprogramma .....	12
3.2 Stamgroep.....	13
3.3 Vaste gezichten.....	13
3.4 Beroepskracht-kindratio en drie-uursregeling.....	14
3.5 Activiteiten aanbod.....	14
3.6 De inrichting van de ruimtes.....	15
3.7 Wennen.....	16
3.8 Mentorschap .....	16
3.9 Slapen en rusten.....	17
3.10 Verschonen/zindelijkheid .....	17
3.11 Verjaardagen en afscheid.....	18
Hoofdstuk 4 Pedagogisch educatief handelen .....	19
4.1 Zorg, begeleiding en volgsysteem .....	19
4.2 Doorgaande lijn met basisscholen.....	19
Hoofdstuk 5 Oudercontact.....	20
5.1 Intakegesprek.....	20
5.2 Overdracht ouders en het ouderportaal .....	20
5.3 Oudergesprekken .....	20
5.4 Oudercommissie .....	20
Hoofdstuk 6 Voeding en drinken.....	22
6.1 Vaste en rustige eetmomenten .....	22
6.2 Feestjes en traktaties .....	22
6.3 Veilig eten en drinken.....	22
6.4 Allergieën of andere individuele afspraken .....	22

Hoofdstuk 7	Gezondheid en veiligheid .....	23
7.1	Veiligheid .....	23
7.2	EHBO .....	23
7.3	Hitteprotocol .....	23
7.4	Hygiëne.....	23
7.5	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	24
7.6	Verklaring Omtrent Gedrag .....	24
7.7	Vier-ogen principe en achterwacht .....	24
7.8	Drie-uursregeling .....	24
7.9	Evaluatie en actualisatie.....	25
Hoofdstuk 8	Praktische informatie .....	25
8.1	Aanmelding en plaatsing .....	25
8.2	Openingstijden .....	25
8.3	Feestdagen .....	25
8.4	Kinderen met een beperking .....	25
8.5	Extra dagdelen .....	25
8.6	Ruilen van opvang dag .....	25
Hoofdstuk 9	Medewerkers.....	27
9.1	Pedagogisch professional.....	27
9.2	Pedagogisch coach.....	27
9.3	Pedagogisch beleidsmedewerker .....	27
9.4	Pedagogisch professional in opleiding en student-stagiaires .....	27
9.5	Groepsondersteuners en vrijwilligers.....	28
Hoofdstuk 10	Klachtenregeling .....	29
10.1	De interne klachtenprocedure .....	29
10.2	Externe.....	30
10.3	Geschillencommissie .....	30
Hoofdstuk 11	Slotwoord .....	31
Hoofdstuk 12	Literatuurlijst .....	33

## Hoofdstuk 1 Missie

De missie van Kinderopvang Toedeloë is het creëren van ontwikkelingskansen voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar. Dit doen we door het aanbieden van een uitgebreid en passend aanbod en een professionele aanpak van de pedagogisch professionals in een gezonde, veilige, stimulerende en duurzame omgeving.

### 1.1 Kerntaken

Vanuit de missie kunnen drie kerntaken worden benoemd:

1. Creëren van een omgeving waarin kinderen zich veilig en thuis voelen.

Bij Kinderopvang Toedeloë waarborgen we een veilig pedagogisch klimaat door onder andere ruimte te scheppen voor leren en ontwikkelen, steun en responsiviteit te bieden en het stellen van regels en grenzen. Ieder kind mag zichzelf zijn en mag (samen met andere kinderen) spelen en ontdekken.

2. Ontwikkelingsstimulering.

Kinderopvang Toedeloë heeft als taak de algehele ontwikkeling van kinderen te stimuleren. Dit heeft betrekking op zowel de motorische ontwikkeling als op de sociaal-emotionele, cognitieve, creatieve, seksuele en de taalontwikkeling. De ontwikkeling stimuleren wij onder andere door het bieden van gevarieerd spelmateriaal. Spel heeft namelijk een sterke invloed op de gehele ontwikkeling. Wanneer een kind op een gevarieerde manier en met diepgang speelt worden er verschillende ontwikkelingsgebieden gestimuleerd. Het kind leert bijvoorbeeld zijn omgeving kennen, na te denken over oorzaak en gevolg en dingen zelf op te lossen.

3. Volgen en signaleren.

Kinderopvang Toedeloë heeft als taak om ieder kind te volgen in zijn ontwikkeling en welbevinden. Daarnaast dragen we, indien daar aanleiding voor is, zorg voor een gerichte signalering en eventueel een aanpak.

### 1.2 Kernwaarden

Belangrijk kernwaarden:

- Plezier: we vinden het belangrijk dat de kinderen en medewerkers samen plezier hebben.
- Ontwikkelen: we stimuleren de kinderen om zich zo breed mogelijk te ontwikkelen.
- Respect: kinderen en medewerkers gaan respectvol met elkaar om.
- Samen: we stimuleren het samenwerken en samenspelen.
- Zelfstandig: om het zelfvertrouwen van een kind te laten groeien stimuleren we de zelfstandigheid.
- Gezonde leefstijl: we vinden het belangrijk dat kinderen een gezonde leefstijl ontwikkelen. Denk hierbij aan buitenspelen, bewegen en gezonde voeding.

Alles bij elkaar samengevat: **Stap voor Stap groeien en bloeien!**

*Stap voor Stap:*

De basis voor kinderen is spelen. Kinderen leren eenmaal door spelen en plezier te hebben. Door veel variatie van spel en activiteiten aan te bieden dagen onze pedagogisch professionals de kinderen uit. Kinderen worden geprikkeld in hun nieuwsgierigheid. Dit gebeurt allemaal *stap voor stap!*

*Groeien en bloeien:*

Door een vertrouwde en veilige omgeving en door de juiste begeleiding van onze professionals met behulp van uitdagen, observeren en samenspelen krijgen kinderen de ruimte om zich te ontplooiën tot een zelfstandig individu.

## Hoofdstuk 2 Visie

Kinderopvang Toedeloe biedt een flexibele opvang van 0 – 4 jaar. We zijn een kleinschalige kinderopvang waarbij persoonlijke aandacht centraal staat. Kinderopvang Toedeloe bestaat uit twee groepen: de Rupsjes en de Vlindertjes. Bij Kinderopvang Toedeloe creëren we een warme en huiselijke sfeer waarbij kinderen zich veilig voelen en ieder kind zichzelf kan zijn. Kinderopvang Toedeloe biedt een leerrijke start voor uw kind waarbij de focus ligt op het spelen, ontdekken, beleven, grenzen verleggen, maar vooral plezier maken!

### 2.1 Opvoedingsdoelen

Elk kind is uniek en ontwikkelt in zijn eigen tempo. De ontwikkeling van het kind wordt bepaald door de wisselwerking tussen de aangeboren aanleg en de invloed van de omgeving, zoals het gezin, andere opvoeders, de school en vriendjes. Ieder kind verdient optimale ontwikkelingskansen om uit te groeien tot een zelfstandig, sociaal en evenwichtig mens.

Voor de pedagogische onderbouwing van de wet kinderopvang en de bijbehorende toelichting hebben wij gekozen voor vier onderstaande opvoedingsdoelen:

- Een gevoel van emotionele veiligheid bieden.
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.
- De kans om zich waarden en normen, de ‘cultuur’ van een samenleving eigen te maken: socialisatie.

Een kind dat zich veilig voelt in zijn omgeving, kan zich ontspannen en zichzelf zijn. Het kind voelt zich goed en heeft energie en de drang om te leren en zich te ontwikkelen.

#### Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid.

Bij het bieden van emotionele veiligheid staat een warme en vertrouwde relatie tussen de pedagogisch professional en de kinderen centraal. Hierbij vinden we het belangrijk dat er zoveel mogelijk dezelfde pedagogisch professionals zijn en dat er een vaste kern van kinderen in de groep is. Onze pedagogisch professionals beschikken over goede communicatieve vaardigheden, hebben oog voor verschillen tussen kinderen, hebben aandacht voor iedere kind afzonderlijk én voor de groep als geheel.

#### Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.

- Emotionele competentie: ik mag er zijn.

Bij de emotionele competentie gaat het erom dat het kind het gevoel heeft dat hij of zij er mag zijn en op anderen kan vertrouwen. Het gaat om bewustwording van zichzelf en het vertrouwen op eigen kracht. We willen dat ieder kind het naar zijn zin heeft en plezier heeft in eigen lijf en leven.

- Cognitieve competentie: ik voel, denk en ontdek.

Kinderen leren door te ontdekken. Door van alles te ervaren en te proberen. We vinden het belangrijk om een rijke, stimulerende omgeving te bieden waarin kinderen worden uitgedaagd om steeds weer nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en te oefenen. Het dagelijks spelen wordt tegelijk een leermoment. Doordat de pedagogisch professionals verwoorden wat er gebeurt en vragen stellen aan de kinderen krijgen zij al spelend meer grip op hun omgeving en inzicht in hoe dingen werken. Naast ‘vrij’ spel worden er ook gerichte activiteiten ingepland. Activiteiten zoals geheugenspelletjes en voorlezen richten zich bijvoorbeeld specifiek op de cognitieve ontwikkeling van kinderen.

- Communicatieve en taalvaardigheden: luister, ik kan het zelf zeggen.

Taal is het belangrijkste hulpmiddel om iets kenbaar te maken en uiting te geven aan gedachten. Een pasgeborene is vanaf de geboorte al sterk gericht op praten en taal. De taalontwikkeling gaat de eerste jaren dan ook razendsnel. Zo zijn vooral baby's gevoelig voor klanken en intonaties. De pedagogisch professionals houden hier rekening mee door jonge kinderen met een zachte en vriendelijke stem te benaderen. Daarnaast wordt de taalontwikkeling gestimuleerd door veel met en tegen het kind te praten, vragen aan kinderen te stellen en voor te lezen. Op deze manier wordt de passieve woordenschat vergroot wat vervolgens weer bevorderend is voor de actieve woordenschat. Wanneer een kind een foutieve uitspraak maakt wordt het kind hierop positief verbeterd door de pedagogisch professionals. Hierdoor wordt het zelfvertrouwen van het kind niet geschaad, maar eerder juist vergroot.

Tot slot werken we aan de hand van de thema's van Uk en Puk. Hierbij bieden we bij het thema passende woorden en begrippen aan en gaan we met de oudere kinderen hierover in gesprek. Gedurende de dag, maar ook zeker in het gesprek met het kind, spreken de pedagogisch professionals op een passend niveau met de kinderen.

- Motorische en zintuiglijke competenties: kijk, ik kan het zelf, het lukt me.

Kinderen hebben een aangeboren drang om dingen zelf te doen. Denk daarbij aan leren lopen, fietsen en zelf eten en drinken. Deze zelfstandigheid vergt oefening en ontwikkeling. De pedagogisch professionals begeleiden de kinderen hierbij zodat zij competenties, zoals grove/fijne motorische vaardigheden en plezier in bewegen en zintuiglijke ervaringen goed kunnen ontwikkelen. Zo is er een balans tussen 'actieve' en 'rustige' activiteiten. Denk daarbij aan bewegingsspellen en activiteiten aan tafel. De kinderen worden gestimuleerd om nieuwe activiteiten te proberen, maar worden er niet toe verplicht.

- Creatieve en beeldende competenties: kijk, ik kan dansen, zingen, zelf iets maken.

Van nature zijn mensen geneigd om zich uit te drukken door middel van het maken van dingen, zoals verven, tekenen, kleien of door ritmes en muziek. Kinderen wordt de gelegenheid geboden om hun creatieve vaardigheden te ontwikkelen door hen verschillende materialen aan te bieden en met hen te zingen en te dansen.

### Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.

Baby's en peuters zijn veelal op zichzelf gericht. Zij kunnen nog niet goed met anderen spelen. Dit komt omdat hun inlevingsvermogen nog niet ontwikkeld is. Ze begrijpen bijvoorbeeld nog niet dat een ander kind verdriet heeft als er speelgoed wordt afgepakt, of pijn heeft als je hem duwt. Vanaf drie jaar richten zij steeds meer hun blik op leeftijdsgenoten. Ze ontdekken dat het leuk is om met elkaar op te trekken en ontlenen plezier in het samen spelen. Kinderen ontwikkelen hun sociale vaardigheden vooral door samen te spelen. De pedagogisch professionals hebben de taak om dit samenzijn aan te sturen en te begeleiden. Zo worden er onder andere gezamenlijke momenten aan tafel en een kringmoment gecreëerd. Wanneer er een conflict voordoet, bijvoorbeeld tijdens het spelen, wordt dit altijd uitgepraat. De pedagogisch professionals vertellen dan wat het andere kind voelt en dat dit niet leuk is. De kinderen bieden dan elkaar, op een bij hun leeftijd passende manier, hun excuses aan.

## Gelegenheid bieden om zich waarden, normen en rituelen eigen te maken.

Het gaat hier om de morele competenties. Baby's en dreumesen hebben nog geen begrip van goed en slecht. Zij zullen dus ook niet begrijpen waarom iets niet mag. Dit is soms lastig omdat vooral dreumesen erg impulsief zijn en alles willen uitproberen. Om te voorkomen dat zij zichzelf of anderen pijn doen zijn de pedagogisch professionals alert en grijpen zij indien nodig in. Een kind op deze leeftijd straffen heeft geen zin, omdat zij nog niet begrijpen dat zij iets 'verkeerds' doen. De pedagogisch professionals oefenen wel met het aangeven van regels en het gebruik van duidelijke stemintonatie om aan te geven wat er van het kind wordt verwacht.

De leeftijd van drie à vier jaar is een belangrijke periode voor het ontwikkelen van morele competenties. Zij weten nog niet goed waarom regels zijn zoals ze zijn, maar richten zich meer op de regel zelf en de persoon die de regel stelt. Om zich aan de regels te kunnen houden zijn ze erg gevoelig voor belonen en straffen. Het is daarom van belang dat de pedagogisch professionals duidelijkheid bieden. Er zijn duidelijke regels en kinderen worden consequent aangesproken wanneer zij een regel overtreden. Wanneer zij het goed doen krijgen ze een beloning, zoals een compliment, high five of eventueel een keer een sticker.

## 2.2 Pedagogisch klimaat Interactievaardigheden

Het pedagogisch klimaat wordt in grote mate bepaald door de interactievaardigheden van de pedagogisch professionals. De belangrijkste interactievaardigheden beschrijven we hieronder:

### *Emotionele ondersteuning, sensitieve responsiviteit.*

Sensitieve responsiviteit betekent dat de pedagogisch professionals een gevoel van geborgenheid geven aan het kind, zodat het zich veilig en op zijn gemak voelt. Belangrijk is dat de pedagogisch professionals signalen van de kinderen waarnemen en daarop reageren. De pedagogisch professionals zijn warm en hartelijk en hebben positieve aandacht voor elk kind. Ze laten merken dat ze de kinderen zien en waarderen en helpen het kind even verder als dat nodig is (denk aan troosten, complimentjes geven, aanmoedigen, interesse tonen). Bij het communiceren neemt de pedagogisch professional de tijd en wacht zij op de reactie van het kind. Het is belangrijk dat er sprake is van een dialoog. Dat er echt contact is tussen de pedagogisch professional en het kind. Er wordt hierbij rekening gehouden met lichaamstaal en oogcontact. Het taalgebruik van de pedagogisch professionals is open en respectvol.

### *Respect voor autonomie.*

De pedagogisch professionals hebben oog voor verschillen. Dat kan betekenen dat een kind bijvoorbeeld soms even met rust gelaten moet worden of zich juist even uit moet leven. De pedagogisch professionals bevorderen de zelfstandigheid van het kind en geven het de kans om zelf te experimenteren en te ontdekken en wachten af hoe de kinderen zelf problemen oplossen in plaats van direct in te grijpen.

### *Structureren, rituelen, regels en grenzen.*

Om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte aan zelfstandigheid en autonomie van het kind vinden we het belangrijk dat het kind ervaart dat er een vaste structuur is en dat er grenzen zijn. Binnen die grenzen kunnen ze zich vrij bewegen. Het bieden van structuur geeft het houvast dat nodig is voor kinderen om zelfstandig activiteiten te ondernemen. De pedagogisch professionals formuleren positief en werken daarom met weinig "nee regels".

"Nee" gebruikt de pedagogisch professional eigenlijk alleen maar bij gevaar, bijvoorbeeld: "elkaar geen pijn doen, - geen dingen kapot maken - niet doen, nee dat is gevaarlijk". Er worden voornamelijk

positieve regels gebruikt, voorbeelden hiervan zijn: “om de beurt - we helpen elkaar - weer vrienden worden”. Rituelen zijn een goede manier om de opvang voor de kinderen voorspelbaar te maken, maar ook een goed middel voor emotie- en gedragsregulatie.

Denk aan liedjes waarbij kinderen bewegingen of geluiden mogen maken om even stoom af te blazen. Rituele kringspeltjes zorgen voor imitatiegedrag en helpen met name de jonge kinderen om te leren hun gedrag op elkaar af te stemmen. De overgang tussen activiteiten wordt in de groep vaak aangekondigd door een ritueel liedje een paar minuten van tevoren. De kinderen worden er zo spelenderwijs op voorbereid dat ze iets anders moeten gaan doen. Ook het gebruik van dagritmekaarten is daarbij voor de jongste kinderen een goed hulpmiddel. We gebruiken bij Kinderopvang Toedeloë de dagritmekaarten van Uk en Puk.

#### *Informer en uitleggen.*

Om de wereld te leren begrijpen heeft ieder kind informatie en uitleg nodig. De pedagogisch professionals ondersteunen de kinderen hier op verschillende manieren bij. Zo verwoorden zij wat ze doen en geven daarbij kinderen de gelegenheid om te reageren. Ook leggen ze afspraken, regels en omgangsvormen uit. Daarnaast geven de pedagogisch professionals ook woorden aan gevoelens en leggen zij het desbetreffende gevoel uit. Kinderen moeten het namelijk nog leren of vinden het lastig om gevoelens onder woorden te brengen. Tot slot lezen de pedagogisch professionals op de groep voor en vertellen ze verhalen. Deze verhalen sluiten vaak aan op het thema van dat moment. Op deze manier vindt er herhaling plaats van woorden en informatie. Dit heeft een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van de kinderen, want jonge kinderen leren namelijk door herhaling.

#### *Positieve interacties tussen kinderen stimuleren.*

Kinderen leren door te spelen. Door samen te spelen ontwikkelen ze hun interactievaardigheden. De pedagogisch professionals zorgen, zoals eerder beschreven, voor een veilig pedagogisch klimaat. Hierdoor is er voor de kinderen ruimte om positieve relaties met elkaar op te kunnen bouwen. Daarnaast wordt er zowel door de pedagogisch professionals als door de groep aandacht besteed aan verjaardagen, wenochtenden en aan het afscheid als het kind naar de ‘vlindertjes’ gaat of naar de basisschool. Door gezamenlijke activiteiten krijgen kinderen het gevoel erbij te horen. Een kind kan gemakkelijker deelnemen aan deze activiteiten als hij weet hoe het gaat en wat er van hem verwacht wordt. Om hen hierbij te ondersteunen maken de pedagogisch professionals gebruik van gewoontes en rituelen.

Gedurende de dag en tijdens de activiteiten hebben de pedagogisch professionals oog voor de sociale relaties tussen kinderen en proberen zij negatieve relatiepatronen te voorkomen. Denk aan kinderen die naar elkaar schreeuwen of zich met elkaar vergelijken. Daarnaast zijn er ook kinderen die overweldigd worden door de hoeveelheid prikkels en trekken zich vervolgens terug of er zijn kinderen waar andere kinderen bang voor zijn. Door sensitieve responsiviteit en uitleg te geven ondersteunen de pedagogisch professionals de kinderen en proberen zij van negatieve relatiepatronen naar een positieve relatie te werken. Naast dat de pedagogisch professionals oog hebben voor negatieve relatiepatronen richten zij zich ook voornamelijk op de positieve aspecten. Kinderen leren van en met elkaar. De pedagogisch professionals ondersteunen vriendschappen tussen de kinderen en stimuleren sociaal gedrag, zoals naar elkaar luisteren, elkaar helpen, troosten en samen te werken. Kortom, de pedagogisch professionals helpen kinderen samen te spelen en conflicten op te lossen.

## **2.3 Ontwikkelingsstimulering**

Kinderopvang Toedeloë heeft als taak de algehele ontwikkeling van kinderen te stimuleren. Dit betreft de motorische, sociaal-emotionele, cognitieve, creatieve, seksuele en taalontwikkeling:

- Motorische ontwikkeling: kinderen krijgen de ruimte om hun grove en fijne motoriek te oefenen, bijvoorbeeld door buitenspelen, klimmen, bouwen, tekenen en knutselen.
- Sociaal-emotionele ontwikkeling: kinderen leren omgaan met hun eigen gevoelens en die van anderen, delen, samenwerken en omgaan met conflicten, zowel in spel als in de dagelijkse routines.
- Cognitieve ontwikkeling: kinderen worden gestimuleerd in ontdekken, onderzoeken, problemen oplossen en het begrijpen van oorzaak-gevolgrelaties door gevarieerd spelmateriaal en uitdagende activiteiten.
- Creatieve ontwikkeling: kinderen krijgen mogelijkheden om te experimenteren met materialen, muziek, dans, tekenen en rollenspel, waardoor zij hun fantasie en expressie ontwikkelen.
- Seksuele ontwikkeling: ook bij jonge kinderen is nieuwsgierigheid naar het eigen lichaam en dat van anderen normaal. Dit kan zich uiten in ontdekken, vragen stellen of rollenspel. De pedagogisch professionals begeleiden dit op een positieve en respectvolle manier, passend bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase. Het vlaggensysteem biedt hierbij houvast om gedrag zorgvuldig te duiden en adequaat te reageren. Meer hierover lees je in het protocol: 'Seksuele ontwikkeling & grensoverschrijdend gedrag'.
- Taalontwikkeling: kinderen worden gestimuleerd in luisteren, spreken, woordenschat opbouwen en taalbegrip. Bijvoorbeeld door voorlezen, gesprekjes voeren, liedjes zingen en verhaaltjes naspelen.

Met behulp van eerdergenoemde interactievaardigheden in combinatie met een beredeneerd en gevarieerd aanbod aan materiaal en spelmogelijkheden helpt de pedagogisch professional de kinderen om zich voortdurend op alle gebieden verder te ontwikkelen. Kinderen leren door te ontdekken en uit te proberen, maar ook door te kijken, na te doen en door spel. Kinderen leren ieder op hun eigen wijze en in hun eigen tempo.

Binnen Kinderopvang Toedeloë is Nederlands de standaard spreektaal op de groepen. Dit waarborgt dat kinderen zich kunnen ontwikkelen binnen de Nederlandse taal en dat er duidelijke en eenduidige communicatie plaatsvindt tussen kinderen, medewerkers en ouders.

Indien ouders de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen, vindt de overdracht plaats in het Engels. Wanneer ook communicatie in het Engels niet mogelijk blijkt, wordt er gekeken naar passende oplossingen, zoals het inschakelen van een tolk of het gebruik van een online vertaalmiddel. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de communicatie helder en toegankelijk blijft voor alle betrokkenen.

## Hoofdstuk 3      Werkwijze

De werkwijze van Kinderopvang Toedeloë wordt hieronder toegelicht. Denk daarbij onder andere aan informatie over het dagprogramma, de aangeboden activiteiten, mentorschap en het vieren van verjaardagen.

### 3.1 Het dagprogramma

Hieronder staat in een schema beschreven hoe het dagprogramma van Kinderopvang Toedeloë eruit ziet. Gedurende de dag kunnen hier veranderingen in plaatsvinden, maar in grote lijnen blijft het dagprogramma hetzelfde. Dit zorgt voor de nodige regelmaat en structuur. Daarnaast hebben baby's hun eigen (voeding en slaap)schema waar wij onszelf aan aanpassen.

7.30 u – 9.00 u

De kinderen komen binnen. Ze eten eventueel een boterham en mogen vrij spelen. Het ontbijt wordt tot 08:00 uur aangeboden.

9.00 u – 10.00 u

We gaan opruimen, in de kring en vervolgens fruit eten. In de kring wordt er een activiteit passend bij het thema uitgevoerd en bespreken we de dagkaarten. Na het fruit eten worden de kinderen versoond of gaan zij zelfstandig naar het toilet. De kinderen die zelfstandig naar het toilet gaan wassen na ieder toiletbezoek zelfstandig hun handen.

10.00 u – 10.30 u

Kinderen die twee keer per dag slapen worden op bed gelegd. Met de kinderen die wakker zijn wordt er een activiteit uitgevoerd.

10.30 u – 11.15 u

Als het weer het toelaat gaan de kinderen buitenspelen.

11.15 u – 12.15 u

Na het buitenspelen wassen de kinderen hun handen en gaan vervolgens aan tafel voor de broodmaaltijd.

12.15 u – 13.00 u

De kinderen worden versoond of gaan zelfstandig naar het toilet. Daarnaast worden de kinderen die één keer per dag slapen op bed gelegd.

13.00 u – 14.00 u

Kinderen die wakker zijn spelen zelfstandig of doen een activiteit met een pedagogisch professional.

14.00 u- 14.30 u

De kinderen worden versoond of gaan zelfstandig naar het toilet en gaan vervolgens aan tafel voor een tussendoortje en wat te drinken.

14.30 u – 15.00 u

De kinderen die twee keer per dag slapen worden op bed gelegd.

15.00 u – 15.45 u

De kinderen mogen vrij (buiten)spelen of doen een activiteit met een pedagogisch professional.

15.45 u – 16.30 u

De kinderen gaan opruimen, wassen na het buitenspelen hun handen en gaan aan tafel voor de groenten. Deze groente snack is geen vervanging van de avondmaaltijd.

16.30 u – 18.30 u

De kinderen worden verschoond of gaan zelfstandig naar het toilet en gaan vervolgens vrij (buiten)spelen.

### 3.2 Stamgroep

Kinderopvang Toedeloe bestaat uit twee stamgroepen: de Rupsjes en de Vlindertjes. Bij de Rupsjes is plaats voor 16 kinderen in de leeftijd 0-2 jaar. Er zijn op deze groep één tot vier pedagogisch professionals aanwezig, afhankelijk van de groepssamenstelling. Bij de Vlindertjes is er ook plaats voor 16 kinderen van 2-4 jaar. Op deze groep zijn één tot twee pedagogisch professionals aanwezig. De ruimte van de Vlindertjes kan bovendien door middel van een deur in twee gedeeltes worden verdeeld. Hierdoor kunnen kleinere groepjes kinderen een activiteit doen met een pedagogisch professional, wat extra rust en overzicht biedt binnen een vaak levendige groep.

Kinderopvang Toedeloe ziet twee stamgroepen als een duidelijke meerwaarde. Beide groepen zijn ingericht op de betreffende leeftijd, zodat kinderen samen met leeftijdsgenootjes kunnen ontdekken en ontwikkelen. Kinderen kunnen rechtstreeks bij de Vlindertjes geplaatst worden of vanuit de Rupsjes doorstromen, afhankelijk van de leeftijd bij aanmelding.

De leeftijd van twee jaar is hierbij geen strikte grens. Als een kind er qua ontwikkeling eerder aan toe is kan hij, indien er plek is, eerder overgaan naar de Vlindertjes. Andersom is het ook mogelijk dat een kind langer bij de Rupsjes blijft als dat beter aansluit bij zijn of haar ontwikkeling.

Ondanks de twee stamgroepen kan het voorkomen dat er aan het begin van de dag of aan het eind van de dag gezamenlijk wordt opgestart of afgesloten bij de Rupsjes. Ook in de vakanties bij weinig kind aantallen kunnen de groepen samengevoegd worden. Wanneer wij incidenteel de groepen samenvoegen, bijvoorbeeld bij ziekte, verlof of vakantie, worden ouders hiervan altijd op de hoogte gesteld middels het formulier 'wijziging stamgroep'.

Om de professionele afstand en objectieve begeleiding te waarborgen, wordt een kind van een pedagogisch professional niet geplaatst in dezelfde stamgroep als waar de ouder werkzaam is. Dit draagt bij aan een veilige, transparante groepsdynamiek en voorkomt mogelijke belangenverstremming.

### 3.3 Vaste gezichten

Voor kinderen is een vertrouwde pedagogisch professional op de groep van belang. Wij doen ons uiterste best om de pedagogisch professionals op vaste dagen in te plannen, zodat er voor kinderen vaste gezichten op de groep zijn. Tevens hebben wij een klein team, waardoor er vrijwel nooit onbekende gezichten voor ouders en kinderen op de groep zijn.

Voor een kind tot 1 jaar worden twee pedagogisch professionals als vaste gezichten toegewezen. Per dag dat het kind komt is minimaal één van deze twee pedagogisch professionals aanwezig. Voor een kind van 1 jaar en ouder zijn er maximaal drie vaste gezichten in de week.

In het geval van ziekte, vakantie of verlof wordt er geprobeerd om een ander vast gezicht ter vervanging in te zetten. Indien dit niet mogelijk is wordt er tijdelijk een andere pedagogisch professional ingezet. Om de stabiliteit en de emotionele veiligheid van de kinderen te waarborgen proberen we een vaste professional van de groep ter vervanging in te zetten. Wanneer dit niet mogelijk

is wordt er een professional van de aangrenzende groep ingezet. Diegene is bekend met het dagritme en heeft het kind (waarschijnlijk) al meerdere malen gezien. Het inzetten van een andere pedagogische professional in plaats van een ander vast gezicht wordt alleen gedaan indien het vaste gezicht dat uitvalt niet langer dan vier weken aaneengesloten afwezig is.

### 3.4 Beroepskracht-kindratio en drie-uursregeling

Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig in de kinderopvang. Tijdens de middagpauze van de pedagogisch professionals (bedraagt één uur) slapen veel kinderen, waardoor minder kinderen actieve pedagogische aandacht behoeven. Om voor bepaalde flexibiliteit te zorgen is de drie-uursregeling van kracht.

Het is mogelijk dat ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de beroepskracht-kindratio (hierna: BKR) is vereist. Bij het afwijken van de BKR wordt er een degelijke afweging gemaakt wat het juiste is om te handelen tegenoverstaande alle behoevende kinderen die op dat moment aanwezig/wakker zijn. Is er in zo'n situatie slechts één pedagogisch professional in de kinderopvang, dan is er ten alle tijden een tweede volwassene aanwezig in het gebouw. Dit kan de leidinggevende, groepsondersteuner, pedagogisch professional in opleiding, student-stagiair of een medewerker van BSO Flekks zijn. Wanneer er tussen 10.00 – 18.30 uur sprake is dat een pedagogisch professional alleen is, is er ook dan altijd een andere volwassene in het gebouw en een achterwacht die binnen 15 minuten op locatie kan zijn.

Naam groep	Aantal kinderen	Aantal professionals	Afwijkende uren
Rupsjes	16	2 – 4	08:00-08:30 13:00-15:00 17:30:18:00
Vlindertjes	16	2	08:00-08:30 13:00-15:00 17:30-18:00

Voor de planning van de kinderen en de pedagogisch professionals wordt gebruik gemaakt van ratio1.nl.

### 3.5 Activiteiten aanbod

In zowel het activiteitenaanbod als in de inrichting van de groepsruimte wordt zorgvuldig rekening gehouden met de verschillen in behoeftes van jongere en oudere kinderen.

#### Activiteiten aanbod baby's

Bij baby's is hun beleving voornamelijk zintuigelijk. Hierdoor is het directe contact erg belangrijk. Het ontwikkelen van zintuigen begint al met het lijfelijke contact bij knuffelen en voeden. Daarnaast zijn er door de dag heen spontane ervaringsmomenten voor een baby. Denk daarbij aan eten proeven, eten verkennen met de handen, ruiken, spelen in het zand of geluidjes die ergens vandaan komen. Ook met de allerkleinsten worden spelletjes en activiteiten gedaan die de ontwikkeling stimuleren. Zo bevordert bijvoorbeeld speelgoed met contrasterende kleuren en het zingen van liedjes de kijk- en luistervaardigheden. Daarnaast zijn er onder andere ook rammelaars en grijpspeeltjes aanwezig. Dit stimuleert voornamelijk de grove motoriek, de grijpreflex en de baby leert hierdoor verbanden te leggen: als ik dit vastneem en ermee rammel hoor ik een geluidje. Tot slot ondersteunen en stimuleren de pedagogisch professionals de motorische ontwikkeling door activiteiten aan te bieden op de speelmat in plaats van in een wipstoeltje, zodat de baby de gelegenheid krijgt om al zijn spieren te oefenen. Daarnaast wordt er geoefend met zitten, staan en lopen.

## Activiteiten aanbod 0-4 jaar Uk en Puk

Binnen Kinderopvang Toedeloë wordt er met het programma Uk en Puk gewerkt. Uk en Puk richt zich op een preventieve aanpak van ontwikkelingsachterstanden door het bieden van een rijke leeromgeving met als doel ontwikkelingsstimulering van kinderen van 0 tot 4 jaar. De pedagogisch professionals zorgen voor een breed, gevarieerd, uitdagend en speels aanbod aan activiteiten en materiaal en kijken daarbij goed naar de individuele behoeften. Wat heeft dit kind op dit moment nodig?

Daarnaast biedt het programma Uk en Puk activiteiten die verschillende aspecten (woordenschat, taalvorm en communicatie) van de taalontwikkeling stimuleren, zoals voorleesactiviteiten, liedjes, versjes en de diverse activiteiten talig te ondersteunen. De interactie met en de inbreng van het kind staat hierbij centraal. De taalontwikkeling wordt beïnvloed door grofweg twee omgevingsfactoren: een rijk en betekenisvol taalaanbod en voldoende gelegenheid om de taalvaardigheid te oefenen. Dit geldt zowel voor kinderen die Nederlands als eerste taal leren, als voor kinderen voor wie Nederlands de tweede taal is. Bij de laatste groep zijn een aantal aandachtspunten van belang. Zo houdt de pedagogisch professional er onder andere rekening mee dat kinderen die Nederlands als tweede taal aangeboden krijgen een zogenaamde 'stille' periode kunnen doormaken. Hierin doen zij eerst voldoende taalbegrip om, om pas daarna ook actief de opgedane taalvaardigheden te kunnen gebruiken.

Naast aandacht voor taal is er ook aandacht voor rekenactiviteiten. Zo is er binnen verschillende activiteiten van Uk en Puk aandacht voor de drie rekendomeinen: meten, ruimtelijke oriëntatie en ontluikende gecijferdheid. Het gaat bij deze activiteiten vooral om het opdoen van de eerste ervaringen die de basis leggen voor de latere rekenontwikkeling. Naast de rekenactiviteiten is er zoals eerder beschreven ook aandacht voor de motorische, cognitieve en sociaal-emotionele ontwikkeling van de kinderen. Wat betreft de motorische ontwikkeling staat volgens het programma van Uk en Puk voldoende bewegingsvrijheid centraal. Hierdoor hebben zij volop de gelegenheid om hun motorische vaardigheden te ontwikkelen. Daarnaast staat een veilige gehechtheid centraal waarbij kinderen leren door te imiteren. Dit heeft zowel invloed op de sociaal-emotionele ontwikkeling als de cognitieve ontwikkeling.

Tot slot wordt er naast het programma van Uk en Puk bij de peuters ook gebruik gemaakt van de methode Het Muziekkwartier. Het Muziekkwartier heeft als doelstelling om muziek bij kinderen in de voorschoolse kinderopvang te brengen op een manier die past bij hun persoonlijke groei in contact met de wereld om hen heen. Samen spelen, zingen en bewegen is vanzelfsprekend voor jonge kinderen en voorziet in hun natuurlijke behoefte. Naast dat muziek de kinderen plezier en voldoening geeft, zorgt vroeg starten met muziek voor een actiever brein en wordt de ontwikkeling op een positieve manier gestimuleerd. Denk daarbij naast de muzikale ontwikkeling aan een groot accent op de taal- en spraakontwikkeling, de motoriek, de zintuigen en cognitie. Daarnaast worden middels het samen muziek maken, zingen en bewegen ook de sociale vaardigheden vanuit een brede blik geoefend. Het Muziekkwartier verloopt dagelijks in eenzelfde structuur en ziet er als volgt uit: er wordt gestart met een begroetingslied, gevolgd door een rustige activiteit, een klapspel, een bewegingsactiviteit, een themaspel en tot slot een rustige afsluiting.

### 3.6 De inrichting van de ruimtes

#### Binnen

De groepen zijn zodanig ingericht dat het een overzichtelijke geheel is, wat de kinderen een gevoel van veiligheid, vertrouwen en rust geeft. Ieder kind heeft andere ontwikkelbehoeften. Zo doet een baby

pogingen om te rollen, wil een dreumes graag klimmen en klauteren en zoekt een peuter graag de grenzen op. De inrichting van beide groepen komen tegemoet aan die behoeften. Zo is er bij de Rupsjes voldoende materiaal waar de kinderen zichzelf aan op kunnen trekken of op kunnen klimmen. Daarnaast is er een spiegel aanwezig wat gebruikt wordt als speel-en-ontdek item. Zowel bij de Rupsjes als bij de Vlindertjes is er voor een opstelling gekozen waardoor er verschillende speelplekken ontstaan. Denk daarbij aan een poppenhoek en een bouwhoek. Door hoeken op de groep te creëren krijgen kinderen de mogelijkheid om zich te ontplooien, onder andere op het gebied van fantasie. De pedagogisch professionals stimuleren de kinderen om gebruik te maken van de gehele ruimte. Dit biedt nieuwe uitdagingen en zorgt voor rust in de groep. Daarnaast staat het speelmateriaal bij beide groepen op kindhoogte. Hierdoor is het materiaal zelf te pakken wat de zelfstandigheid van de kinderen bevordert.

## Buiten

Wij vinden het belangrijk dat de kinderen veel bewegen en buitenspelen. De buitenspeelruimte van de Rupsjes is zodanig ingericht dat de kinderen worden uitgedaagd om actief te bewegen en te spelen. Zo beschikt de ruimte over een zandbak en een grasmat met speeltoestellen en een glijbaan. Verder zijn er voor de kinderen fietsjes aanwezig. De buitenspeelruimte van de Vlindertjes is voornamelijk ingericht voor de kinderen om te ontdekken en zichzelf te ontwikkelen. Zo is er onder andere een zandbak en een buitenkeuken aanwezig.

Beide buitenruimtes zijn veilig afgesloten door middel van een hekwerk. Tot slot is er op loopafstand een speelpark en een bos aanwezig waar we met de kinderen gaan spelen. Op deze manier maken de kinderen ook kennis met de natuur.

## 3.7 Wennen

Kinderen die bij Kinderdagverblijf Toedeloë komen spelen kunnen voordat de opvang van start gaat gebruik maken van één wenoctend. Deze wenoctend wordt ingepland buiten de haal- en brengtijden, zodat de pedagogisch professionals genoeg tijd hebben voor een goede overdracht. Het kind komt een paar uurtjes op het kinderdagverblijf om wat meer vertrouwd te raken met de nieuwe omgeving. De mentor van het kind maakt extra tijd vrij om het kind zo goed mogelijk te begeleiden in deze fase. De wenoctend wordt afgestemd met de ouders. We zetten ons in voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen kind en pedagogisch professionals, kinderen onderling en tussen de pedagogisch professionals en de ouders.

Als het kind voor het eerst naar Toedeloë komt is alles nieuw voor het kind. De omgeving, het spelmateriaal, de pedagogisch professionals, eventuele vrijwilliger(s) en de andere kinderen. In overleg met de mentor kan de ouder daarom de eerste keer/keren wat langer blijven. Bij het afscheid nemen wordt gevraagd dit duidelijk te doen, zodat het vertrouwen een volgende keer niet weg is. Mocht een kind het moeilijk hebben dan zal hij extra aandacht van de pedagogisch professionals krijgen. Wanneer het kind ontroostbaar is, wordt er contact opgenomen met de ouder.

Wanneer het kind van de Rupsjes doorstroomt naar de Vlindertjes vindt er ook één week voordat het kind naar de Vlindertjes gaat een wenoctend plaats. Op deze manier leert het kind de groep, de pedagogisch professionals en de andere kinderen al een beetje kennen. Daarnaast ontvangen ouders circa drie weken voordat het kind naar de Vlindertjes doorstroomt een brief met de nodige informatie omtrent de werkwijze van de Vlindertjes.

## 3.8 Mentorschap

Als er een kind wordt aangemeld wordt er een intakegesprek ingepland met de ouder(s). Tijdens de intake worden onder andere alle gegevens van het kind genoteerd en wordt er aan de ouders verteld wie de mentor is van hun kind. In principe is de pedagogisch professional die de intake doet ook de

mentor van het desbetreffende kind. De mentor is altijd één pedagogisch professional die werkt op de groep waarin het kind is geplaatst. De mentor volgt de ontwikkeling van het kind en vult het kindvolgsysteem (observatieformulier) in. Daarnaast is de mentor verantwoordelijk voor het contact met de ouders en zorg voor de overdracht van de kind gegevens naar de basisschool en/of eventueel andere instanties. Dit gebeurt altijd pas na toestemming van de ouders. Tot slot worden er eventuele zorgen omtrent de ontwikkeling van het kind ook door de mentor met ouders besproken.

### 3.9 Slapen en rusten

Bij Kinderopvang Toedeloë vinden wij het belangrijk dat kinderen kunnen slapen of uitrusten. Op beide groepen zijn er slaapkamers aanwezig. Het naar bed gaan, gaat volgens een vast ritueel. De kinderen worden verschoond, krijgen een slaapzak aan en mogen indien mogelijk zelf hun knuffel en/of speen uit het mandje pakken. De pedagogisch professionals controleren de kinderen om de 15 minuten of alles goed is. Voor baby's wordt zoveel mogelijk het ritme van het kind aangehouden. Kinderen die één keer per dag slapen gaan na de lunch naar bed. Bij de Vlindertjes wordt er in de slaapkamer gebruik gemaakt van stretchers waar kinderen die het nodig hebben kunnen slapen of rusten. Wanneer het aantal kinderen aanzienlijk is mogen de kinderen ook slapen of rusten op een stretcher in de groepsruimte. Dit mag enkel alleen onder continue toezicht.

### 3.10 Verschoonen/zindelijkheid

De pedagogisch professionals verschoonen de kinderen op een aantal vaste momenten op de dag. De kinderen worden natuurlijk ook tussendoor verschoont als dat nodig is. Gedurende het verschoonmoment handelt de pedagogisch professional rustig en heeft zij alle aandacht voor het kind. Daarbij benoemt ze ook de handelingen, zodat het kind weet wat hij kan verwachten.

Wat betreft het zindelijkheidsproces moet het kind volgens Duker (2000) zich bewust worden van een aantal lichamelijke gewaarwordingen. Voor het plassen betekent dit voornamelijk het 'voelen'. Het voelen van een volle blaas, controle voelen over het beginnen en stoppen met plassen, een lege blaas voelen en het voelen van natte kleding. Naast de fysiologische ontwikkeling moet het kind ook motorische vaardigheden ontwikkelen om naar het toilet te gaan. Denk daarbij aan het in staat zijn om zijn kleding aan en uit te trekken. De communicatieve vaardigheden spelen ook een rol bij het zindelijkheidsproces. Het kind moet bijvoorbeeld de pedagogisch professionals duidelijk kunnen maken dat hij naar het toilet moet. Over het algemeen zijn kinderen tussen het tweede en vierde levensjaar hierin voldoende ontwikkeld en zijn zij zindelijk (Klijn et al., 2015).

Zodra er met een zindelijkheidstraining thuis wordt gestart, melden ouders dit bij de pedagogisch professionals. Zij zullen het kind dan, samen met de ouders, hierin begeleiden en stimuleren. Zo wordt het kind bijvoorbeeld tijdens het verschoonmoment gestimuleerd om mee naar het toilet/potje te gaan. Daarnaast belonen we kinderen die op het toilet hebben geplast of gepoept door middel van een compliment en/of een sticker op een stickerkaart. Kinderen die bezig zijn met zindelijkheid mogen met een luier(broekje) aan naar Toedeloë komen. Zodra het kind zelf kan aangeven dat hij naar het toilet moet mag hij zonder luier komen. Naast de vaste toiletmomenten is het voor de pedagogisch professionals namelijk niet haalbaar om ieder kind, dat bezig is met zindelijkheidstraining, er tijdig aan te herinneren om buiten de vaste toiletmomenten om naar het toilet te gaan. Een ongelukje is niet erg en kan gebeuren, maar bij meerdere ongelukjes op een dag wordt het dagprogramma voor alle kinderen meervoudig verstoord.

Het komt ook wel eens voor dat kinderen soms door het spelen wel eens vergeten om tijdig aan te geven dat ze naar het toilet moeten. Het kind wordt dan verschoond zonder dat daar in de groep de nadruk op gelegd wordt.

### 3.11 Verjaardagen en afscheid

Bij Kinderopvang Toedeloe besteden we met veel plezier aandacht aan de verjaardag en het afscheid van een kind. We verwennen de jarige met een feestmuts, een cadeautje en felicitaties van de kinderen en de pedagogisch professionals. Tijdens het feestje worden er verjaardagsliedjes gezongen en maken we muziek met de muziekinstrumentjes.

Wanneer het kind enkel afscheid neemt en dus niet tegelijk zijn vierde verjaardag viert wordt hij ook in het zonnetje gezet. Ook dan zingen we liedjes en maken we muziek. Deze dag krijgt het kind ook zijn knutselboekje en een cadeautje mee naar huis.

Van beide momenten worden er door de pedagogisch professionals foto's gemaakt en met de ouders gedeeld. In overleg is het ook mogelijk om als ouder aanwezig te zijn tijdens het feestje.

## Hoofdstuk 4 Pedagogisch educatief handelen

### 4.1 Zorg, begeleiding en volgsysteem

De pedagogisch professionals hebben ieder kind in beeld. Zo volgen de pedagogisch professionals de kinderen volgens het volgsysteem van KIIK! Hierdoor kunnen de pedagogisch professionals met het activiteiten aanbod aansluiten bij de ontwikkeling van het kind en het stimuleren om een volgende stap te zetten. De mentor nodigt één keer per jaar de ouders uit voor een gesprek over de ontwikkeling van hun kind.

Naast het aanbieden van passende activiteiten is het kindvolgsysteem ook een belangrijk hulpmiddel bij het signaleren van ontwikkelingsachterstanden. De professionals herkennen eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling, zoals signalen van ontwikkelingsachterstanden en geragsproblematiek. Als zij zich zorgen maken over de ontwikkeling van het kind vragen zij, na toestemming van de ouders, advies aan de pedagogisch coach en/of de beleidsmedewerker. Zij observeren de kinderen waarna ze de pedagogisch professionals adviseren en ondersteunen in hun handelen om de ontwikkeling van het kind te stimuleren. We vinden het belangrijk om signalen zo vroeg mogelijk te herkennen en te bespreken met ouders. Bij verontrustende observaties wordt er niet gewacht op de (half)jaarlijkse oudergesprekken, maar wordt er zo spoedig mogelijk een gesprek met ouders gepland. Tijdens het gesprek wordt er samen met ouders gekeken naar de mogelijkheden om de ontwikkeling van het kind te stimuleren. Wanneer wij de nodige zorg en hulp niet kunnen bieden bespreken we dit met ouders waarna zij zelf besluiten om eventueel contact op te nemen met passende instanties voor verdere ondersteuning.

Wanneer een kind ondersteuning krijgt van een specialist, zoals een fysiotherapeut, staan wij ervoor open om de deskundige op onze locatie te ontvangen. Op deze manier krijgen we meer zicht in de situatie en ontvangen we graag handvatten om onze werkwijze, indien haalbaar, aan te passen aan de behoefte van het kind. Voor pedagogisch professionals, ouders en ondersteunende instanties is het belangrijk om te streven naar een open en transparante samenwerking waarin het kind centraal staat.

Tot slot worden de gegevens van de kinderen, zoals observaties, plan van aanpak en gespreksverslagen in het kind dossier bewaard. In het zorgprotocol staat de Meldcode Kinderopvang met het daaraan gekoppelde stappenplan uitgebreid beschreven hoe we omgaan met kinderen waarbij de pedagogisch professionals signalen van kindermishandeling of -verwaarlozing herkennen.

### 4.2 Doorgaande lijn met basisscholen

Met toestemming van ouders kan er een warme overdracht plaatsvinden naar de basisschool. De gegevens van het kindvolgsysteem worden dan hierbij overgedragen. Wanneer het een peuter betreft waarover zorgen zijn wordt dit ten alle tijden door de mentor overgedragen. In het contact met de basisschool vinden wij het ook belangrijk om een terugkoppeling vanuit de basisschool te krijgen over de peuter die naar school is gegaan. In overleg worden voorwaarden opgesteld om een betere afstemming t.a.v. de doorgaande lijn te bespreken.

## Hoofdstuk 5 Oudercontact

Een goed oudercontact vinden wij erg belangrijk. Wij informeren ouders zowel over de opvang als over de ontwikkeling van kinderen, met in het bijzonder de ontwikkeling van hun eigen kind. Wanneer er onduidelijkheden zijn bieden de pedagogisch professionals een luisterend oor en staan zij open voor vragen. Daarnaast worden ouders betrokken bij de opvang door informatie-uitwisseling. Overleg en afstemming met betrekking tot de aanpak van het individuele kind is belangrijk. Door goed contact tussen de pedagogisch professionals en ouders ontstaat er wederzijds vertrouwen in elkaar.

### 5.1 Intakegesprek

Wanneer een kind wordt aangemeld vindt er een intakegesprek plaats. Tijdens dit gesprek is een pedagogisch professional, de ouders en eventueel het kind aanwezig. Indien mogelijk is de pedagogisch professional die de intake leidt ook de mentor van het kind. Gedurende het gesprek geven ouders een beeld van het kind. Op deze manier leert de pedagogisch professional het kind al een beetje kennen voordat hij naar de opvang komt en weet zij bijvoorbeeld wat qua verzorging gebruikelijk is. Ook worden er tijdens het gesprek wederzijdse wensen en verwachtingen uitgesproken, zodat daar rekening mee gehouden kan worden.

### 5.2 Overdracht ouders en het ouderportaal

Tijdens de haal- en brengmomenten vinden wij het belangrijk om een korte overdracht met ouders te hebben. Ouders kunnen dan bijvoorbeeld aangeven of er iets heeft plaatsgevonden wat het kind misschien bezighoudt en de pedagogisch professional kan vertellen over wat er die dag is voorgevallen of opgevallen met betrekking tot het kind. Het gaat hier om korte gesprekjes met de ouders. Mocht een ouder of pedagogisch professional behoefte hebben aan een langer gesprek wordt hier een afspraak voor gemaakt. Zoals eerder aangegeven is Nederlands de standaard spreektaal op de groepen. Indien ouders de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen, vindt de overdracht plaats in het Engels. Wanneer ook communicatie in het Engels niet mogelijk blijkt, wordt er gekeken naar passende oplossingen, zoals het inschakelen van een tolk of het gebruik van een online vertaalmiddel. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de communicatie helder en toegankelijk blijft voor alle betrokkenen.

Naast de overdracht met ouders maken wij ook gebruik van een ouderportaal. Via de app kunnen ouders met de pedagogisch professionals contact houden en blijven zij op de hoogte van bijvoorbeeld de slaaptijden. Daarnaast worden er ook foto's via het portaal gedeeld. Verder worden ouders door middel van nieuwsbrieven en e-mail geïnformeerd.

### 5.3 Oudergesprekken

De pedagogisch professionals volgen de ontwikkeling van de kinderen aan de hand van het kindvolgsysteem KIIK! Er vindt minimaal één keer per jaar een gesprek met ouders plaats om onder andere de ontwikkeling van het kind te bespreken. Mocht de pedagogisch professional opvallende zaken observeren kan het zijn dat zij vaker een afspraak maakt met ouders om dit met hen te bespreken.

### 5.4 Oudercommissie

Kinderopvang Toedeloë vindt ouderbetrokkenheid erg belangrijk en staat open voor de ideeën en inzichten van de ouders. De vergaderingen van de oudercommissie worden volgens reglement oudercommissie uitgevoerd. Tijdens deze vergaderingen worden onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- Het pedagogisch beleidsplan
- Het voedingsbeleid
- Algemeen beleid over veiligheid en gezondheid
- Klachten

- Activiteiten

Wanneer er buiten de (ouder)gesprekken om belangrijke situaties/veranderingen plaatsvinden wordt dit per mail naar ouders gecommuniceerd.

## Hoofdstuk 6 Voeding en drinken

Het voedingsbeleid van Kinderopvang Toedeloë is gebaseerd op de richtlijnen van de Schijf van Vijf van het voedingscentrum. De kinderen krijgen op deze manier alles binnen wat zij op een dag nodig hebben wat positief bijdraagt aan hun ontwikkeling. Hieronder staat een samenvatting van het voedingsbeleid beschreven. Voor meer informatie adviseren we je het gehele voedingsbeleid door te nemen.

### 6.1 Vaste en rustige eetmomenten

Bij Kinderopvang Toedeloë hanteren wij vaste eettijden. Daarnaast wordt er voorafgaand een eetmoment gezongen. Dit zorgt voor een herkenbaar ritme wat voor rust bij de kinderen zorgt. We eten gezamenlijk aan tafel, zowel tijdens het fruit, tussen de middag, het tussendoortje als bij de groente. Om het gezonde eetgedrag te stimuleren geven de pedagogisch professionals het goede voorbeeld aan tafel. Zij eten samen met de kinderen en begeleiden de kinderen bij de maaltijd. Het kind bepaalt uit een gezond voedingsaanbod wat hij eet en de hoeveelheid daarvan. Bij Kinderopvang Toedeloë stimuleren we kinderen om nieuwe dingen te proberen of te proeven, maar we dringen daarbij geen eten op. Het kind bepaalt.

### 6.2 Feestjes en traktaties

Mocht een kind willen trakteren ter gelegenheid van zijn verjaardag wordt er aan ouders gevraagd om voor een gezonde traktatie te zorgen. We vragen ouders om producten uit de Schijf van Vijf te gebruiken in een portiegrootte die passend is bij de leeftijd. Voor traktatie ideeën adviseren wij de traktaties op de volgende website: [www.voedingscentrum.nl/trakteren](http://www.voedingscentrum.nl/trakteren). Naast een gezonde eetbare traktatie mag een kleine, goedkope niet eetbare traktatie ook getrakteerd worden.

Bij speciale gelegenheden, zoals Sinterklaas of kerst o.i.d., bieden wij zeer incidenteel snacks, zoals een koekje, aan. Wij proberen de hoeveelheid suiker, zout en verzadigd vet die de kinderen dan binnenkrijgen voor zover mogelijk te beperken.

### 6.3 Veilig eten en drinken

Bij Kinderopvang Toedeloë maken we gebruik van plastic kinderservies. Dit is veilig materiaal voor kinderen. Daarnaast heeft onze opvang geen loden waterleidingen. We gebruiken kraanwater uit niet loden waterleidingen voor producten die water opnemen tijdens het koken, om te drinken en voor de flesvoeding.

### 6.4 Allergieën of andere individuele afspraken

Daarnaast houden we rekening met allergieën van kinderen. Er is ruimte om individuele afspraken te maken wanneer het noodzakelijk is om af te wijken van het voedingsbeleid. Bijvoorbeeld bij een dieet of een bepaalde (geloofs)overtuiging. Deze afspraken leggen we schriftelijk vast.

## Hoofdstuk 7 Gezondheid en veiligheid

De zorg voor een goed veiligheids- en gezondheidsbeleid is een basisvoorwaarde voor een veilige kinderopvang. Hieronder staat een samenvatting van het veiligheids- en gezondheidsbeleid van Kinderopvang Toedeloë beschreven. Voor uitgebreide informatie verwijzen we je door naar het gehele veiligheids- en gezondheidsbeleid. Dit beleid is op locatie beschikbaar voor inzage en is terug te vinden op de kapstokken kast bij groep 'de Rupsjes'.

### 7.1 Veiligheid

De pedagogisch professionals zijn ten alle tijden alert op alles wat de veiligheid van het kind kan bedreigen. In de groepsruimtes bewaakt de pedagogisch professional de veiligheid van het speelmateriaal en het meubilair. Kapot materiaal wordt tijdig gerepareerd of wordt weggegooid. Schadelijke stoffen, zoals schoonmaakmiddelen staan hoog opgeborgen. Hete thee en koffie worden op veilige afstand weggezet. Het gebruik van de keuken vindt altijd onder toezicht plaats, net zoals het gebruik van scharen, prikpenen, etc.

Naast de ruimtes binnen wordt ook de buitenruimte gecontroleerd. Zo wordt er buiten gecontroleerd op glas, kattenpoep en ander afval. Daarnaast is er tijdens het buitenspelen altijd toezicht van een pedagogisch professional. De kinderen worden door de pedagogisch professionals op (kleine) risico's gewezen. Deze worden besproken als groep, maar ook met het kind individueel aan de hand van een concrete situatie. Denk hierbij aan dichtslaaende deuren, rennen en vallen, ergens op klimmen en ervan af vallen.

Tijdens het teamoverleg van Toedeloë is veiligheid een periodiek terugkerend thema. Situaties die zich voordoen of voor hebben gedaan worden dan besproken. Tot slot wordt er gedurende het jaar een risico-inventarisatie uitgevoerd aan de hand van het formulier.

### 7.2 EHBO

Alle pedagogisch professionals beschikken over een geldig en erkend EHBO bij Baby's en Kinderen certificaat en volgen herhalingscursussen. De pedagogisch professionals zijn op de hoogte van de brandpreventiemaatregelen in het gebouw waar Toedeloë is gehuisvest. Ze kennen het ontruimingsplan en weten waar ze blusmiddelen kunnen vinden.

### 7.3 Hitteprotocol

We vragen de ouders om hun kind(eren) in te smeren met zonnebrandcrème met een passende beschermingsfactor als er mooi en zonnig weer voorspeld wordt. Daarnaast is er op de groep ook zonnebrandcrème aanwezig, zodat de pedagogisch professionals de kinderen nogmaals in kunnen smeren voordat ze gaan buitenspelen.

Naast het smeren van zonnebrandcrème staan er meerdere aandachtspunten beschreven in het hitteprotocol. De aandachtspunten uit het hitteprotocol treden in werking als de weersvoorspellingen uitgaan van dagtemperaturen van 27°C of hoger. Kinderen mogen dan bijvoorbeeld tussen 12.00 u en 16.00 u, wanneer de Uv-straling het krachtigst is, niet buitenspelen. Daarnaast worden er extra drinkmomenten ingepland.

### 7.4 Hygiëne

De hygiëne richtlijnen zijn aanwezig om het risico besmetting door ziektekiemen zoveel mogelijk uit te sluiten. Zo worden de handen onder andere gewassen voor het bereiden van voedsel, voor wondverzorging, na toiletgebruik, na hoesten, niezen en snuiten, na contact met vuile was of afval, etc. Daarnaast wordt het aankleedkussen na elke verschooning schoongemaakt en worden luiers direct in de daarvoor bestemde afvalbak gegooid. Naast het verschoonkussen worden ook de toiletten met regelmaat gecontroleerd op hygiëne en schoongemaakt.

Het speelgoed wordt minimaal zes keer per jaar, of eerder wanneer nodig, schoongemaakt. Zie voor uitgebreide informatie het hygiëneprotocol.

### 7.5 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Binnen kwaliteitszorg in het belangrijk om aandacht te hebben voor het signaleren van risicosignalen. Kinderopvang Toedeloë beschikt over een protocol 'Meldcode Kindermishandeling'. Alle pedagogisch professionals die werkzaam zijn binnen Toedeloë zijn op de hoogte van de meldcode kindermishandeling en weten hoe te handelen. Het protocol is aanwezig op de groep, zodat de pedagogisch professionals dit ten alle tijden kunnen inzien.

### 7.6 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle pedagogisch professionals, pedagogisch professionals in opleiding, student-stagiaires en groepsondersteuners hebben een VOG en zijn geregistreerd in het register Kinderopvang en aan onze opvang gekoppeld.

### 7.7 Vier-ogen principe en achterwacht

Binnen Kinderopvang Toedeloë werken wij volgens het vier-ogen principe. Dit wil letterlijk zeggen dat er altijd iemand kan meekijken en/of luisteren. Tijdens het openen en sluiten gebeurt dit doordat de pedagogisch professional wordt ondersteund door een andere pedagogisch professional, een medewerker van BSO Flekss, een pedagogisch professional in opleiding, een student-stagiair, een groepsondersteuner of door middel van een camera.

Mocht het incidenteel voorkomen dat er maar één beroepskracht aanwezig is, vanwege het kind-aantal, wordt er gewerkt met een camera. Daarnaast kan het ook voorkomen dat er maar één kind in de vervoegde opvang of in de avond aanwezig is; één beroepskracht is dan voldoende en ook dan wordt er gewerkt met een camera. Door middel van een camera zijn er altijd vier ogen op de groep.

Indien de camera onverhoopt niet werkzaam is, biedt de locatie alsnog zichtbaarheid en sociale controle doordat het pand ramen heeft en aan een doorgaande weg gelegen is. Bovendien opent Kinderopvang Toedeloë op zijn vroegst om 06:30 uur en BSO Flekss om 07:00 uur. In dat halfuur komt er dus ook een medewerker van Flekss aanwezig.

Naast het vier-ogen principe werken we bij Kinderopvang Toedeloë met een achterwacht. De achterwacht wordt gebruikt bij calamiteiten en moet binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn. De achterwacht bij Kinderopvang Toedeloë is een medewerker die in de buurt van de kinderopvang woont.

### 7.8 Drie-uursregeling

Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig in de kinderopvang. Tijdens de middagpauze van de pedagogisch professionals (bedraagt één uur) slapen veel kinderen, waardoor minder kinderen actieve pedagogische aandacht behoeven. Om voor bepaalde flexibiliteit te zorgen is de drie-uursregeling van kracht.

Het is mogelijk dat ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de beroepskracht-kindratio (hierna: BKR) is vereist. Bij het afwijken van de BKR wordt er een degelijke afweging gemaakt wat het juiste is om te handelen tegenoverstaande alle behoevende kinderen die op dat moment aanwezig/wakker zijn bijvoorbeeld door aan tafel bijvoorbeeld een rustige activiteit te doen of een boekje lezen waardoor er op de groep rust plaats vindt. Is er in zo'n situatie slechts één pedagogisch professional in de kinderopvang, dan is er ten alle tijden een tweede volwassenen aanwezig in het gebouw. Dit kan de leidinggevende, groepsondersteuner, pedagogisch professional in opleiding, student-stagiair of een medewerker van

BSO Flekks zijn. Wanneer er tussen 10.00 – 18.30 uur sprake is dat een pedagogisch professional alleen is, is er altijd een andere volwassene in het gebouw en een achterwacht die binnen 15 minuten op locatie kan zijn.

## 7.9 Evaluatie en actualisatie

Zoals eerder aangegeven wordt er gedurende het jaar een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Daarnaast is veiligheid en gezondheid een terugkerend agendapunt tijdens het periodieke teamoverleg. Situaties die zich op de groep voordoen/voor hebben gedaan worden besproken. Op basis van de uitkomsten van de RI&E en de casussen uit het periodiek overleg wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid steeds geëvalueerd en aangepast.

## Hoofdstuk 8 Praktische informatie

In hoofdstuk 8 worden zaken zoals de openingstijden, feestdagen, ruildagen, etc. verder toegelicht.

### 8.1 Aanmelding en plaatsing

Vanaf de geboorte kunnen kinderen worden aangemeld door het inschrijfformulier ingevuld op te sturen of te mailen. Ouders ontvangen een contract waarvan één getekend exemplaar teruggestuurd dient te zijn voordat het kind start op de groep. De plaatsing van kinderen geschiedt op volgorde van aanmelding en inschrijving. Een pedagogisch professional voert het intakegesprek met ouders een spreekt met hen een wenochtend af. Pas daarna kan het kind starten op de groep. Een plaatsing kan starten op een willekeurige dag van de maand.

### 8.2 Openingstijden

Kinderopvang Toedeloe is 52 weken per jaar open van 07:30 tot 18:30 uur (in overleg eerder afname mogelijk vanaf 06:30 uur). Op officiële feestdagen zijn wij gesloten, hierover kunt u meer informatie vinden op de website.

### 8.3 Feestdagen

Kinderopvang Toedeloe doet mee aan alle feestdagen. Denk daarbij aan Sinterklaas, kerst, carnaval, Halloween en Pasen. De periode rondom deze feestdagen worden de groepen hier passend bij versierd en worden er passende activiteiten georganiseerd.

### 8.4 Kinderen met een beperking

Kinderen met een beperking zijn welkom bij Toedeloe. De toelating gebeurt in nauw contact en overleg met de ouders en de intern begeleider. Hierbij wordt altijd gekeken of Toedeloe het kind kan bieden wat hij nodig heeft. Daarnaast wordt er ook gekeken of er speciale voorzieningen nodig zijn, er wordt gekeken of de pedagogisch professionals de extra belasting kunnen dragen en of de invloed op de groep niet te groot is.

### 8.5 Extra dagdelen

In overleg met de pedagogisch professionals kunnen extra dagdelen buiten het contract om worden afgenomen. Extra dagdelen kunnen alleen worden afgenomen indien de bezetting op de groep dat toelaat (kindplaatsen en BKR). Voor de extra opvang wordt het tarief van het contract in rekening gebracht.

### 8.6 Ruilen van opvang dag

We willen ouders de gelegenheid bieden om indien nodig gebruik te maken van een ruildag. Dit kan mits er aan de voorwaarden voldaan wordt. Zo dient bijvoorbeeld de aanvraag in dezelfde maand plaats te vinden. Je kunt ruildagen aanvragen via het ouderportaal. Als de BKR het toelaat wordt de ruildag toegestaan.



## Hoofdstuk 9 Medewerkers

### 9.1 Pedagogisch professional

Het is belangrijk dat onze professionals deskundig en goed zijn opgeleid. Alle pedagogisch professionals beschikken over de vereiste opleidingskwalificaties. Elke pedagogisch professional die met 0-jarigen werkt, heeft daarbij een bijscholing gedaan gericht op het werken met baby's. Daarnaast hebben alle pedagogisch professionals minimaal niveau 3F of B2 voor mondelinge taalvaardigheid. De taalvaardigheid van pedagogisch professionals is van groot belang om aan kinderen een goed taalaanbod te bieden. Naast de vereiste opleidingskwalificaties worden er trainingen en bijscholingen aangeboden, onder meer op het gebied van signalering van kindermishandeling en huiselijk geweld, signalering van ontwikkelingsachterstanden, gedragsproblemen en overige problematiek. Tot slot wordt er gewerkt met de pedagogische kwaliteitsboom. Op deze manier staan de pedagogisch professionals bewust stil bij hun handelen en de gevolgen hiervan, zodat zij optimale zorg en begeleiding kunnen bieden.

### 9.2 Pedagogisch coach

De pedagogisch coach coacht de professionals volgens een jaarlijks opgesteld plan. Tijdens het teamoverleg worden er via een vast schema steeds onderdelen uit het pedagogisch beleidsplan besproken.

Kinderopvang Toedeloë heeft een contract met een externe pedagogisch coach, Christine Hooft.

### 9.3 Pedagogisch beleidsmedewerker

Om de kwaliteit van de kinderopvang te waarborgen is het belangrijk om regelmatig te evalueren of het vastgestelde beleid en de vastgestelde protocollen nog voldoen. De pedagogisch beleidsmedewerker houdt zich bezig met het ontwikkelen, realiseren en evalueren van het pedagogisch beleid, het overdragen van informatie, ondersteuning bieden aan andere pedagogisch professionals en is daarnaast zelf ook werkzaam op de groep.

Het aantal uren voor Kinderopvang Toedeloë bepalen wij jaarlijks op 1 januari aan de hand van de rekenregel (50 uur x het aantal kindercentra voor beleidsontwikkeling) + (10 uur x aantal fte pedagogisch professionals voor coaching).

### 9.4 Pedagogisch professional in opleiding en student-stagiaires

Pedagogisch professionals in opleiding en student-stagiaires zijn welkom op de groep. De pedagogisch professionals in opleiding en student-stagiaires kunnen na instructie en natuurlijk onder begeleiding en toezicht van de pedagogisch professionals allerlei voorkomende werkzaamheden verrichten, zoals het voorbereiden, uitvoeren en begeleiden van een (spel)activiteit. Daarnaast kunnen ook verzorgende handelingen, zoals het verschonen, door een pedagogisch professional in opleiding of student-stagiair uitgevoerd worden.

Indien de pedagogisch professional in opleiding het eerste leerjaar heeft afgerond mag hij/zij per 1 juli 2024 als vaste professional (vast gezicht) worden ingezet. In dit geval zorgt de houder ervoor dat er op papier staat hoe de beroepskracht in opleiding als vaste beroepskracht wordt begeleid en hoe die begeleiding in de praktijk wordt toepast. De afspraken omtrent de begeleiding worden ook afgestemd met de onderwijsinstelling. Daarnaast dienen de pedagogisch professional in opleiding, de opleidingsbegeleider (vanuit de onderwijsinstelling), de examinerator en de praktijkbegeleider schriftelijk in te stemmen met deze gemaakte afspraken.

Wanneer de pedagogisch professional in opleiding als vaste beroepskracht wordt ingezet werkt er ten alle tijden ook ten minste één gekwalificeerde beroepskracht op de stampgroep waar de pedagogisch professional in opleiding werkzaam is. Dat geldt ook als de professional in opleiding geen vaste beroepskracht is. Daarbij mag maximaal de helft van de formatie op de kinderopvang bestaan uit pedagogisch professionals in opleiding.

### Begeleiding

De pedagogisch professional in opleiding en/of student-stagiair communiceert tijdig de leerdoelen en competenties waaraan gewerkt dient te worden met de praktijkbegeleider. Daarnaast zorgt de praktijkbegeleider voor de dagelijkse begeleiding van de pedagogisch professionals in opleiding/student-stagiair. Op afgesproken tijden vinden er begeleidings- en voortgangsgesprekken plaats. Hiervoor wordt het materiaal van de onderwijsinstelling gebruikt. Wat betreft de beoordeling houdt de praktijkbegeleider zich aan de richtlijnen van de onderwijsinstelling en beoordeelt de stagiaire op basis van de gemaakte afspraken.

### Contacten Onderwijsinstellingen

De begeleider van de desbetreffende opleiding komt minimaal één keer gedurende de stageperiode langs om de voortgang te bespreken. Mochten er vragen, opmerkingen of problemen zijn neemt de praktijkbegeleider contact op met de onderwijsinstelling.

### Evalueren en bijstellen

De stage wordt zowel met de pedagogisch professional in opleiding/student-stagiair, praktijkbegeleider als met de begeleider van de onderwijsinstelling geëvalueerd. Onderwerpen van gesprek zijn bijvoorbeeld het functioneren van de leerling, het verloop van de samenwerking, de samenwerking intern met andere betrokkenen, de samenwerking met de onderwijsinstelling, of de opleiding aan de verwachtingen voldoet en of de regelgeving rondom de beroepspraktijkvorming duidelijk is.

### Verklaring Omtrent Gedrag

Stagiaires van maximaal 16 jaar oud en die een korte snuffelstage doen en slechts gedurende één à twee weken aanwezig zijn vragen we geen VOG. Alle andere student-stagiaires en pedagogisch professionals in opleiding dienen in het bezit te zijn van een VOG en worden via het Landelijk Register Kinderopvang gekoppeld aan onze organisatie.

## 9.5 Groepsondersteuners en vrijwilligers

Voor aanvang dienen vrijwilligers altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het Personenregister Kinderopvang. Een vrijwilliger is geheel boventallig en mag activiteiten, zoals knutselen, een boek lezen en een spelletje onder begeleiding van een pedagogisch professional uitvoeren. De verzorgende taken mogen vrijwilligers niet uitvoeren.

## Hoofdstuk 10 Klachtenregeling

Wij willen graag weten hoe ouders over Kinderopvang Toedeloë denken en waarderen het dan ook wanneer zij ons laat weten waarover ze niet tevreden zijn of wat beter zou kunnen. Dit geeft ons de mogelijkheid om de kwaliteit van onze opvang te verbeteren en te werken aan een oplossing voor hun eventuele klacht. Ouders kunnen klachten indienen over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind. Daarnaast kunnen er ook klachten omtrent de overeenkomst tussen de houder en de ouder ingediend worden.

Denkt u dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren, heeft u ideeën of wilt u een klacht kenbaar maken? U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen.

In eerste instantie wordt de interne klachtenprocedure in gang gezet en proberen wij het probleem intern op te lossen. De interne procedure zal terug te vinden zijn op onze website.

### 10.1 De interne klachtenprocedure

1. De verantwoordelijke manager (Zeynep) ontvangt de klacht. De manager kan de afhandeling van de klacht overdragen aan een pedagogisch professional. In dat geval houdt de behandelaar van de klacht de manager gedurende het proces op de hoogte.
2. De klacht wordt door de behandelaar met u besproken. Het doel van dit gesprek is om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Dit gesprek vindt binnen twee werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt er gekeken of de klacht op dat moment kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden kijken we naar een preventieve maatregel die er genomen kan worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
3. Er wordt schriftelijk bevestigd wat er is besproken tijdens het gesprek. Hierin staat ook welke (preventieve) maatregelen er eventueel genomen worden of zijn. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn zal er een korte weergave van het gesprek worden opgenomen in de brief. Daarin staat beschreven dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen. Daarnaast wordt ook de termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft erin opgenomen. De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregel er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen. Daarbij geeft de behandelaar ook weer op welke termijn de klacht opgelost is. Indien dit mondeling gebeurt wordt dit schriftelijk bevestigd. Mocht de behandelaar de klacht als niet gegrond beoordelen geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.  
Een kopie van de brief wordt verzonden naar de klachten coördinator ten behoeve van registratie.
4. Indien de klacht niet door de manager zelf is afgehandeld controleert hij of de afhandeling van de klacht goed is verlopen.
5. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld kunnen naar de externe klachtenprocedure.
6. In een teamvergadering koppelt de manager de klacht terug naar de professionals. In de teamvergadering komen dan ook (nieuwe) afspraken die gemaakt worden of aandachtspunten aan bod. De manager bespreekt daarnaast de klachten ook met de oudercommissie.
7. De manager maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten. Aan de hand hiervan worden verbeteracties besproken en ingezet. Afhandelingen worden door de klachten coördinator gecontroleerd.

De afhandeling van een klacht betreft maximaal zes weken.

## 10.2 Externe

Mocht dit niet lukken dan kunt u zich als ouder of medewerker richten tot de Geschillencommissie Kinderdagverblijf: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Dit is een externe klachtencommissie die de klacht in behandeling zal nemen. U betaalt hiervoor een kleine vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u zoals eerder beschreven eerst de interne klachtenprocedure van de kinderdagverblijforganisatie doorlopen.

## 10.3 Geschillencommissie

Op 9 november heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Branche kinderopvang geïnformeerd over de verplichting om per 1 januari 2016 aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang. Kinderopvang Toedeloe heeft hier gehoor aan gegeven en heeft zich per januari 2021 laten registreren bij de Geschillencommissie.

Onderstaand artikel geeft aan hoe de ouder en/of de oudercommissie met een klacht dient om te gaan. Voor meer informatie verwijzen wij u graag door naar de website van de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### Geschilartikel Kinderopvang

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een ander door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepaling van het voor haar geldende reglement.
6. Het reglement van de geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de hierboven Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## Hoofdstuk 11 Slotwoord

Wij hopen u met dit pedagogisch beleidsplan een goed beeld te hebben gegeven van Kinderopvang Toedeloe en onze manier van werken. Bij vragen zijn wij graag bereid om u te woord te staan. Ook geven wij graag geheel vrijblijvend een rondleiding bij Kinderopvang Toedeloe, zodat u zelf kennis kunt maken met de pedagogisch professionals en de sfeer op locatie.



## Hoofdstuk 12 Literatuurlijst

Duker, P. (2000). Toiletraining bij onzindelijkheid voor urineren overdag. In: P. Duker (red.), *Behandelingsstrategieën bij enuresis en encopresis. Toiletraining bij kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke handicap* (p. 1-40). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Klijn, A. J., Jong, T. P. V. M. de, Nieuwhof-Leppink, A., Chrzan, R., Kuijper, C. F., Mooij, K. L. de, & Dik, P. (2015). Luts bij kinderen. *Tijdschrift voor Urologie*, 5, 13- 18. <http://10.1007/s13629-015-0004-4>.