

Pedagogisch Beleidsplan  
De Vlinder  
Januari 2023



## Inhoudsopgave

### Blz

|    |                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------|
| 3  | <u>Voorwoord</u>                                              |
| 4  | <u>Inleiding</u>                                              |
|    | <u>Hoofdstuk 1    Pedagogisch Beleidsplan</u>                 |
| 5  | 1.1 Doelstellingen van het pedagogisch beleidsplan            |
|    | 1.2 Pedagogische visie van de Vlinder                         |
| 6  | 1.3 Pedagogische visie uitgewerkt                             |
| 7  | 1.4 Eisen aan de pedagogisch medewerkers                      |
| 9  | 1.5 Dagopvang de locatie                                      |
| 10 | 1.6 Hoe wordt omgegaan met de eigenheid van het kind          |
| 13 | 1.7 De pedagogisch medewerker en de ontwikkeling van het kind |
| 16 | 1.8 Speelgoedbeleid                                           |
|    | <u>Hoofdstuk 2    Gewenning</u>                               |
| 17 | 2.1 Gewenning bij de opvang                                   |
|    | 2.2 Moeilijkheden rond afscheid nemen                         |
|    | 2.3 Hechtingsgedrag                                           |
| 18 | 2.4 Huilgedrag                                                |
|    | 2.5 Als het wennen niet lukt                                  |
|    | 2.6 Het kind is gewend                                        |
|    | <u>Hoofdstuk 3    Gedrag</u>                                  |
| 19 | 3.1 Peuterangst                                               |
|    | 3.2 Agressie                                                  |
|    | 3.3 Eigen wil                                                 |
|    | 3.4 Normbesef                                                 |
|    | <u>Hoofdstuk 4    Rechten van de ouders</u>                   |
| 20 | Respect en privacy                                            |
| 21 | <u>Hoofdstuk 5    Oudercommissie</u>                          |
|    | <u>Hoofdstuk 6    Klachtenprocedure</u>                       |
| 22 | 6.1 Waar een klacht indienen                                  |
|    | 6.2 Hoe kan ik een klacht indienen via de Vlinder?            |
| 23 | 6.3 Waarover kunt u een klacht indienen?                      |
|    | 6.4 Wat gebeurt er met uw klacht?                             |
|    | 6.5 Uw klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld   |
| 25 | <u>Hoofdstuk 7    Contactgegevens</u>                         |
|    | <u>Tot slot</u>                                               |

## VOORWOORD

Sinds 2010 is De Vlinder actief in de kinderopvang. Ik, Renske Hamers, ben per 1 januari 2014 eigenaresse van de Vlinder. Werken met en voor kinderen is mijn passie. We besteden dan ook met veel liefde en zorg vele uren aan de Vlinder, om de Vlinder uit te laten groeien tot een kinderopvangorganisatie die staat voor huiselijkheid en waar het welzijn van uw kind voorop staat. Wij staan voor:

*Persoonlijke aandacht en begeleiding voor iedereen die met kinderen werkt of juist kwalitatieve goede opvang zoekt. Liefde, ruimte en structuur staan hierbij centraal.*

De Vlinder hecht veel waarde aan de invulling en de uitvoering van het pedagogisch beleid. De oudercommissie speelt hierbij een belangrijke rol. Zij houden toezicht op een goede uitvoering hiervan, door middel van interne controle en toezicht.

Daarnaast beschikt De Vlinder over een (wettelijk verplichte) klachtenregeling. De procedure en het inhoudelijk omgaan met een mogelijke klacht staat in dit plan uitgebreid omschreven.

Waarom u voor de Vlinder zou kiezen? Wij bieden u professionele, flexibele dagopvang en buitenschoolse opvang en een hoge mate van persoonlijke begeleiding. Dit komt weer ten goede aan de sfeer van de opvang. Kortom alle vormen van opvang onder één dak met daarbij persoonlijke begeleiding op maat.

We verliezen daarbij de ‘huiselijke sfeer’ niet uit het oog. Zowel in de in de dag- of buitenschoolse opvang. We bieden u en uw kind graag:

*Een thuis in de Kinderopvang!*

Namens het gehele team willen wij u hartelijk danken voor het gestelde vertrouwen in de Vlinder!

Met vriendelijke groet,

Renske Hamers

NB

*Ieder jaar wordt het pedagogisch beleidsplan opnieuw beoordeeld op de actualiteit. Hierdoor wordt eenvoudig ingesprongen op nieuwe inzichten, trends en wettelijke regelgeving ten aanzien van de pedagogische aspecten in de kinderopvang.*

## INLEIDING

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van De Vlinder. Dit algemene plan is zowel voor de dagopvang als de buitenschoolse opvang gemaakt. Hierin zullen we onze visie en pedagogische basisdoelen verwoorden welke van toepassing zijn voor alle leeftijdsgroepen en vormen van opvang. De concrete werkwijze per vorm van opvang wordt uitgewerkt in het werkplan dagopvang en buitenschoolse opvang.

In dit pedagogisch beleidsplan wordt beschreven hoe er binnen De Vlinder met kinderen wordt omgegaan en wat u van ons mag verwachten. Er wordt beschreven welke mogelijkheden we creëren en bieden voor de ontwikkeling van persoonlijke en sociale competenties van de kinderen. Ook wordt de wijze waarop waarden en normen worden overgedragen beschreven. Maar vooral wordt beschreven wat de meerwaarde van kinderopvang is en hoe deze wordt vormgegeven in een veilige omgeving en met welke activiteiten dat wordt gedaan. Dit alles kunt u inzien op het kantoor boven.

De Vlinder vindt het belangrijk dat het kind zich thuis voelt en zichzelf kan ontwikkelen in zijn of haar eigen tempo en hierin begeleidt en gestimuleerd wordt. Warmte, rust en geborgenheid verdient elk kind. Er wordt dan ook veel aandacht besteed aan de dagelijkse dingen, zoals samen een boodschap doen of een wandelingetje maken. Maar ook rust in de vorm van een eigen slaapplek, of een eigen plekje waar het kind zich terug kan trekken wordt belangrijk gevonden. Er worden spelletjes met het kind gedaan en het kind wordt creatief uitgedaagd onder andere door middel van knutselen, tekenen en kleien. Samen boekjes lezen, zingen, dansen of samen opruimen geeft een gevoel van samen zijn. Kortom, het uitgangspunt van De Vlinder is dat het kind zich thuis voelt in een warme, huiselijke en liefdevolle omgeving.

Aan de kwaliteit van kinderopvang worden hoge eisen gesteld. De Vlinder besteedt dan ook veel aandacht aan deze eisen en werkt volgens de eisen gesteld in de Wet Kinderopvang en de wet IKK. Om de kwaliteit blijvend op een hoog niveau te houden, te kunnen controleren en zo nodig bij te stellen, is een goed onderbouwd pedagogisch beleid noodzakelijk. Daarom is dit verslag opgesteld. De Vlinder hoopt dat het beleid de ouders en/of verzorgers van de kinderen een duidelijk beeld geeft over het de Vlinder en dat het bijdraagt aan dat ouders hun kinderen met een gerust hart toevertrouwen aan onze begeleiders.

Het beleid en organisatie van de Vlinder wordt jaarlijks gecontroleerd en geïnspecteerd door een toezichthouder van de GGD in opdracht van de gemeente Oisterwijk. Hieruit volgt een inspectierapport. Dit inspectierapport is voor iedereen inzichtelijk. U kunt deze opvragen bij de Vlinder, via onze site [www.kinderopvangdevlinder.com](http://www.kinderopvangdevlinder.com) (via links&downloads) en deze zijn te vinden op het Landelijk Register Kinderopvang ([www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl)) als u zoekt onder ons LRKP-nummer. Dit nummer vindt u bij onze contactgegevens.

NB1

*In dit beleidsplan wordt er gesproken over het kind in de mannelijke vorm en over ouders ter bevordering van de leesbaarheid. Hiervoor in de plaats kan gelezen worden zij of haar en mama, papa en/ of andere verzorg(st)er van het kind.*



Ieder kind is uniek. Het heeft zijn eigen tempo van ontwikkelen wat betreft sociale, emotionele en motorische vaardigheden. Dit tempo wordt mede bepaald door het unieke karakter van het kind. Kinderen moeten dit kunnen en mogen ontwikkelen. Hierbij spelen de pedagogisch medewerkers van het kind een belangrijke rol. Ze moeten in staat zijn om een omgeving te creëren waarin het kind zich veilig voelt, met plezier kan spelen en zich kan ontwikkelen. Een omgeving waarin het kind kan opgroeien tot een zelfstandig, zelfverzekerd en uniek persoon met respect voor ieder ander mens, dier, natuur en zichzelf. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het samenleven en het spelen in groepsverband. Voor de ouders geldt dat ze ervan op aan kunnen dat hun kind in vertrouwde handen is en dat er kwaliteit geleverd wordt. Het gaat tenslotte om hun belangrijkste bezit: hun kind(eren)! Dit pedagogisch beleidsplan geeft ouders en de pedagogisch medewerkers inzicht in de basis van het beleid. Tevens vormt het ook de rode draad voor de dagelijkse omgang met de kinderen.

De Vlinder blijft dagelijks in contact met ouders en de pedagogisch medewerkers. Het streven is om veel persoonlijk contact te bieden, in de hoop dat eventuele vragen en/of problemen snel worden aangegeven en zo adequaat mogelijk opgelost kunnen worden. Zo kunnen we het beleid steeds blijven verbeteren, daar waar het nodig is. De Vlinder is hierdoor laagdrempelig voor zowel de pedagogisch medewerkers als voor de ouders. De contactmomenten verlopen via een persoonlijk gesprek, de telefoon of door middel van de mail.

Dit pedagogisch beleidsplan kunt u dan ook zien als een proces wat steeds weer verbeterd kan worden met behulp van alle betrokkenen. Dus heeft u aanvullingen of wenst u meer informatie, dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Wij staan u graag te woord!

### **1.1 Doelstellingen van het pedagogisch beleidsplan.**

Zoals hierboven eerder vermeld staat fungeert het pedagogisch beleidsplan als rode draad voor de Vlinder. Alle pedagogisch medewerkers werken volgens hetzelfde beleid en streven naar hetzelfde doel, namelijk:

De kinderen worden geholpen zich te ontwikkelen tot zelfbewuste volwassenen die:

- Zelfvertrouwen hebben in eigen kunnen en zo talenten kunnen ontdekken.
- Respect en waardering ontwikkelen voor zichzelf en anderen.
- Sociaal vaardig zijn ofwel leren communiceren en samenwerken met anderen. Maar ook dat ze voor zichzelf op kunnen komen, zonder anderen daarbij te kwetsen. Dat ze het waard zijn om de emoties te kunnen en mogen tonen.
- Zelfstandig beslissingen kunnen nemen en daarvan de consequenties kunnen overzien.

Het doel voor alle ouders is:

- Dat de ouders met een gerust hart hun kind(eren) bij de pedagogisch medewerkers van de Vlinder achter kunnen laten.
- Dat de ouders weten waar ze met welke vraag terecht kunnen en dat ze weten dat er de mogelijkheid bestaat om deel te nemen aan de oudercommissie.

### **1.2 Pedagogische visie van de Vlinder**

De Vlinder gaat ervan uit dat een kind wordt geboren met een eigen karakter en aanleg en dat het kind goed is zoals het is. Naar ons idee zijn kinderen leergierig, nieuwsgierig en heeft uit zichzelf de drang om zich te ontwikkelen. Om deze ontwikkeling te stimuleren is het belangrijk om een omgeving aan te bieden met voldoende uitdaging en veiligheid. Met omgeving bedoelen we alles waar het kind mee te maken krijgt: de opvanglocatie, de andere kinderen en de pedagogisch medewerkers.

Een veilige omgeving is niet alleen veilig speelgoed en een veilige inrichting. De figuurlijke veiligheid die de pedagogisch medewerkers bieden hoort hier ook bij. Wanneer kinderen zich veilig voelen zullen zij zichzelf verder uitdagen en zich blijven ontwikkelen. Voor ons betekent dit het volgende:

- Ieder kind is uniek en wordt door de pedagogisch medewerkers gewaardeerd en gerespecteerd om wie hij is.
- Er wordt geleerd om waardering en respect te hebben voor een ander.
- De relatie met de pedagogisch medewerkers biedt warmte, vertrouwen en veiligheid. Het kind voelt zich er thuis.
- De pedagogisch medewerkers besteden aandacht aan normen en waarden.
- Er worden duidelijke grenzen gesteld door de pedagogisch medewerker.
- Met name de jonge kinderen van ongeveer 1.5 a 2 tot 4 jaar krijgen een duidelijke dagindeling aangeboden. De allerkleinsten volgen hun eigen ritme en worden daarin gevolgd door de pedagogisch medewerker.
- Het kind wordt uitgedaagd in zijn ontwikkeling door middel van activiteiten passend bij zijn leeftijd en karakter, waardoor zelfvertrouwen en zelfstandigheid wordt verkregen. Ook krijgt hij hierin de ruimte voor zijn eigen ontwikkeling in zijn eigen tempo.
- De pedagogisch medewerkers van de Vlinder garanderen een veilige en hygiënische opvang omgeving.

We realiseren ons dat in de kinderopvang de persoonlijke aandacht toch anders is dan thuis, maar in een groep gaat juist het structuur bieden makkelijker. Kinderen imiteren elkaar immers vaak.

### **1.3 De pedagogische visie uitgewerkt**

**Ieder kind is uniek en wordt door de pedagogisch medewerker gewaardeerd en gerespecteerd om wie hij/zij is.**

Kinderen zijn erg verschillend. Ze hebben allemaal hun eigen unieke karakter en bijzonderheden. Dit verdient respect en waardering. Er wordt dan ook geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende kinderen. Of het nu gaat om cultuurverschillen, verschillen in snelheid van ontwikkeling, leeftijdsverschil of verschil van sekse. Elk kind krijgt de ruimte om zijn eigen unieke 'ik' te ontwikkelen en wordt hierin gestimuleerd.

**Er wordt geleerd om waardering en respect te hebben voor een ander.**

De pedagogisch medewerkers helpen de kinderen in het leren respect en waardering te tonen voor elkaar. Hierbij zijn zij zelf een belangrijk voorbeeld. Wanneer de pedagogisch medewerker respect en waardering naar de kinderen toe uitspreken en het ook laten merken, nemen de kinderen dit als vanzelfsprekend aan. Als kinderen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen, dan voelen zij zich op hun gemak en vrij om hun emoties als boosheid of verdriet te uiten. Ze weten dat ze begrepen worden en dat er iemand is die hen serieus neemt en aandacht geeft.

Daarnaast is de pedagogisch medewerker de aangewezen persoon om de kinderen te begeleiden bij het oplossen van onenigheid met een ander kind. Ze sturen dit vanuit de basis van waardering en respect voor elkaar.

**De relatie met de pedagogisch medewerker biedt warmte, vertrouwen en veiligheid. Het kind voelt zich er thuis.**

*This is de plaats waar men zich op zijn gemak voelt, niet als een vreemde voelt (van Dale).*

De pedagogisch medewerker biedt het kind het gevoel van thuis. Dit gebeurt door middel van het bieden van warmte, vertrouwen en veiligheid. Warmte wordt gegeven door het kind te laten merken dat hij welkom is. Dit doen we door het kind hartelijk te ontvangen en er ruim aandacht aan te schenken. Er wordt naar het kind geluisterd, waarin hij ook serieus genomen wordt.

Vertrouwen geven we door het kind zelf te laten ondernemen en hem hierin te begeleiden en te motiveren. Door de nadruk te leggen op alle goede dingen die het kind doet, wordt het zelfvertrouwen gestimuleerd.

En de veiligheid kan de pedagogisch medewerkers bieden door jaarlijks de adviezen uit de risico-inventarisaties op te volgen. Hierdoor kan de ouder verzekerd zijn dat de opvanglocatie voldoet aan alle veiligheidseisen en dat de pedagogisch medewerker op deze manier alles aan doet om de mate van veiligheid op een zo hoog mogelijk niveau te bereiken en te behouden.

### **Het kind wordt uitgedaagd in zijn ontwikkeling door middel van activiteiten passend bij zijn leeftijd en karakter, waardoor zelfvertrouwen en zelfstandigheid wordt verkregen**

De pedagogisch medewerker speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van de zelfstandigheid van kinderen. Door een kind zelf de dingen te laten doen waar hij aan toe is, geef je aan vertrouwen te hebben in het kind. Hierdoor voelt hij zich belangrijk en gerespecteerd. Dit moedigt aan om alleen of samen met de pedagogisch medewerker/ander kind nieuwe dingen uit te gaan proberen. Op deze wijze wordt de eigenwaarde van het kind vergroot. Kinderen kunnen meer dan volwassenen vaak denken! Ze vinden het vaak erg leuk om mee te helpen met de dagelijkse bezigheden en het vervolgens zelf uit te proberen. De pedagogisch medewerkers van de Vlinder geven de kinderen hier dan ook voldoende ruimte voor.

### **Het kind krijgt ruimte voor zijn eigen ontwikkeling in zijn eigen tempo**

Zoals al eerder genoemd is elk kind uniek. Dat wil dus ook zeggen dat ieder kind zijn eigen tempo heeft wat betreft de verschillende stadia in de ontwikkeling. De pedagogisch medewerker kijkt dan ook naar het individuele kind. Wat wil hij en wat kan hij? Elk kind krijgt persoonlijke aandacht en ondersteuning. Als er signalen zijn over bepaalde aspecten van de ontwikkeling, dan spreekt de pedagogisch medewerker de ouder hierover aan. Op deze manier kan er samen gewerkt worden aan het gewenste resultaat.

## **1.4 Eisen welke worden gesteld aan de pedagogisch medewerkers van de kinderen in het algemeen.**

De Vlinder stelt de eis dat de pedagogisch medewerkers kennis en ervaring hebben van de verschillende ontwikkelingsfasen van het kind. Daarnaast is het ook belangrijk dat zij gebruik maken van de 6 interactievaardigheden in de omgang met kinderen. Deze zijn van invloed op de ontwikkeling en het welzijn van de kinderen in de groep.

De zijn 6 interactievaardigheden zijn:

- Sensitieve responsiviteit (emotionele steun bieden)

De pedagogisch medewerker heeft oog voor de intenties van het kind en probeert deze beweegredenen te achterhalen. Ze reageert op de juiste manier op deze signalen. Door o.a gevoelens en emoties te benoemen en te verwoorden wat een kind mee maakt. Het kind voelt zich gehoord, begrepen, gezien, geaccepteerd en veilig.

- Respect voor autonomie van het kind

De pedagogisch medewerker geeft ruimte aan de kinderen. Stimuleert de kinderen, aansluitend bij hun ontwikkelingsniveau, om zoveel mogelijk zelf te doen. Ze geeft de kinderen de ruimte om het zelf op te lossen, op hun eigen manier. Dit vordert het zelfvertrouwen van het kind.

- Structureren en grenzen stellen

Hierbij gaat het erom dat de pedagogisch medewerker de kinderen op een goede manier duidelijk kan maken wat zij van de kinderen in de groep verwacht. Zij zorgt voor een duidelijk structuur, overgang van activiteiten en taken zodanig dat de kinderen deze kunnen overzien.



- Praten en uitleggen

De pedagogisch medewerker zorgt voor een taalrijke omgeving. Jonge kinderen leren niet alleen de taal door te communiceren met volwassenen, maar ook door te communiceren met andere kinderen. Doordat ze de interacties met andere kinderen stimuleert, wordt ook het denken van de kinderen geprikkeld. Tijdens de communicatie met de kinderen is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker benoemt wat ze doet en wat er gebeurt. Ze benoemt de gevoelens van de kinderen en gaat daarbij steeds na of ze de intentie van de kinderen goed verwoord heeft. Ze past zich aan het begripsniveau en de interesse van de kinderen.

- Ontwikkelingsstimulering

De pedagogisch medewerker stimuleert bewust de motorische, cognitieve en taalontwikkeling en de creativiteit van de kinderen. Het aanbod is gevarieerd en gebalanceerd. De kinderen krijgen volop gelegenheid om te spelen, te lezen, te ontdekken en experimenteren, te bewegen, creativiteit te ontwikkelen, etc. De pedagogisch medewerker speelt in op wat kinderen aangeven en richt je hun aandacht op nieuwe dingen. Uitgangspunt daarbij zijn hun interesses, behoeften en hun ontwikkelingsniveau.

- Begeleiden van (positieve) interacties tussen de kinderen

De pedagogisch medewerker begeleidt onderlinge interacties tussen kinderen door de aandacht van kinderen op elkaar te richten. Zij faciliteert interacties waarin positieve contacten tussen kinderen worden uitgelokt. Dit zorgt ervoor dat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen met elkaar.

Vanaf 2010 geldt een minimale opleidingseis voor pedagogisch medewerker op de dagopvang en buitenschoolse opvang. Namelijk minimaal een MBO Pedagogisch Werk niveau 3 en taalniveau 3f. Daarnaast worden cursussen aangeboden om deze kennis op te frissen of uit te breiden en ook kunnen er op deze wijze ervaringen uit de praktijk worden uitgewisseld.

Er is altijd iemand aanwezig die in het bezit is van een gecertificeerd Kinder-EHBO diploma (Oranje Kruis). Op dit moment heeft iedereen dit certificaat. Wij maken geen gebruik van vrijwilligers. Wij vinden het belangrijk dat de toekomstige pedagogisch medewerkers de kans krijgen om ons vak te leren kennen en zich hierin te ontwikkelen. Daarom kan het voorkomen dat er binnen groep een stagiaire rondloopt en kennis maakt met het werkveld. Deze zullen boventallig op de groep staan.

Daarnaast onderschrijven alle pedagogisch medewerkers dat het belangrijkste is wat je een kind kunt bieden, is een goede sfeer. De volgende punten geven we weer hoe we hiervoor kunnen zorgen.

### **Je moet goed in je vel zitten**

Om te zorgen dat je lekker in je vel zit als pedagogisch medewerker moet je goed uitgerust zijn. We hebben zorg voor onszelf door onze gezondheid serieus te nemen. We proberen zoveel mogelijk onszelf te zijn, open te zijn en geen masker op te hebben. Als je jezelf bent gaat het werk makkelijker en het contact met de kinderen en ouders zal meer als vanzelf gaan.

### **Je moet van kinderen houden**

We willen een aandachtige en open houding hebben. We willen 'er zijn voor de kinderen' en niet met de gedachten bij iets anders zijn. We moeten naar kinderen kunnen luisteren en ons in hun wereld inleven. Kinderen mogen een beroep op ons doen als ze ons nodig hebben, dus niet alleen wanneer het ons uitkomt. Bovendien zijn we vrij van vooroordelen en zullen het kind accepteren zoals het is. Hier zijn de kinderen zelf een goede graadmeter. Komen ze graag naar ons toe? Kinderen zijn als spiegels, ze confronteren ons met onszelf.

### **Je moet goed om kunnen gaan met je collega's**

Voor een goede sfeer is het ook heel belangrijk goed met je collega's om te gaan. We moeten flexibel zijn, een ander ruimte geven, iets voor een ander over hebben, niet jaloers zijn, kritiek kunnen geven en ontvangen, bereid zijn om problemen op te lossen, vertrouwen hebben in elkaar en elkaars positieve instelling, elkaar respecteren en accepteren, duidelijke afspraken maken en ons hier ook aan houden. Ook hier is sprake van dezelfde liefde, ruimte en structuur die we bij onze visie op opvoeden hebben genoemd. We willen verbonden en betrokken met elkaar zijn, omdat we samen voor dezelfde taak staan. Als we ergens mee in onze maag zitten dan praten we erover om te voorkomen dat er misverstanden of roddels over zouden kunnen ontstaan. Ook met ouders willen we zo eerlijk mogelijke contacten onderhouden. Steeds komen we weer terug bij onze visie dat liefde, ruimte en structuur de drie principes zijn waar alles om draait.

### **1.5 De opvanglocatie**

Om te zorgen voor een goede sfeer is de ruimte en inrichting van de opvanglocatie zeker net zo belangrijk. Onze conclusie is dat de ruimte schoon moet zijn en huiselijk moet worden ingericht. Dus niet alleen met speelgoed, maar ook met textiel zoals gordijnen, kussens en andere sfeermakers, zoals schilderijtjes en verlichting. Wat mooi is, is natuurlijk heel persoonlijk, smaken verschillen. Waar iedereen het wel over eens is, is dat de ruimte voor kinderen geschikt moet zijn en dat de inrichting niet te druk en op elkaar afgestemd moet zijn. De aankleding van de ruimte is een gedeelde taak. In de dagopvang en buitenschoolse opvang worden dit soort beslissingen samen genomen. Het schoon houden van de opvanglocatie behoort tot een van de taken van de pedagogisch medewerker. Daarnaast moet iedere groepsruimte in ieder geval contact hebben met de buitenwereld: je moet minimaal naar buiten kunnen kijken. Daarnaast moet de opvanglocatie veilig zijn voor kinderen. Dit wordt beoordeeld door middel van een risico-inventarisatie hygiëne en veiligheid wat minimaal 1x per jaar wordt geëvalueerd. En tot slot moet het aantal kinderen zijn afgestemd op de grootte van de opvanglocatie.

Per 1 juli 2013 is het '**vierogenprincipe**' in werking gesteld. We hebben hier een protocol voor opgesteld. Het vierogenprincipe bij de Vlinder in praktijk is als volgt:

#### ***Babygroep de Hummeltjes***

De babygroep is transparant voor iedere volwassene vanaf de straatkant of via de 3 raampjes van de oude entree deur. Daarnaast is de groep in te zien vanuit de gang door het raam in de deur. De groep is ook te zien via de keuken, omdat deze in rechtstreekse verbinding staat met de peutergroep. En daarnaast kun je via de slaapkamer en de groep van de peuters (via een raam in deur) ook nog rechtstreeks in de groep kijken. De enige afgesloten ruimte die er is, is de slaapkamer. Maar deze is voorzien van een camerasysteem. Deze opname is te zien op de schermen die zowel in de baby- als in de peutergroep hangt en daarnaast wordt deze opname 2 weken bewaard. Op de babygroep komt het weleens voor dat ze alleen op de groep staan, in verband met de kind aantallen, maar nooit alleen in het gehele gebouw. In de meeste situaties zijn ze met twee of meer personen op de groep. Dit zijn dan collega pedagogisch medewerker, groepshulp of een stagiaire.

#### ***Peutergroep de Klimklauters***

De peutergroep is de tussengroep. Deze groep is zichtbaar vanuit de babygroep via de keuken en de patio van de babygroep. Maar ook is de groep direct zichtbaar vanuit de 3+ groep. Tussen deze twee groepen zitten een groot raam en ook in de grote tussendeuren zitten ramen. De mogelijkheid bestaat om een rolgordijn een stukje naar beneden te doen op het grote raam, maar dan heb je nog altijd veel zicht via de grote ramen in de deuren. Je kunt de groepen op geen enkele manier helemaal volledig afsluiten van elkaar. Wel genoeg om de kindjes minder prikkels vanuit de andere groep te geven indien dit nodig zou zijn.

Daarnaast is de groep heel duidelijk zichtbaar vanaf de speelplaats. Door de vele ramen kijk je gemakkelijk naar binnen. De enige afgesloten ruimte is de slaapkamer en de wc. De slaapkamer is, net als de slaapkamer op de babygroep voorzien van een camerasysteem. Ook deze opname is zowel in de babygroep als in de peutergroep zichtbaar en blijft enige tijd bewaard.

Op de groep is verder alleen een kindertoilet. Indien een pedagogisch medewerker een kind begeleidt naar het toilet, dient de deur geopend te blijven richting groep. Dit om communicatie met een collega mogelijk te houden. Niet alleen vanwege veiligheid, maar ook voor het vragen om hulp indien nodig. Er zijn bij de peuters geen deuren in het toilet omdat deze leeftijd kinderen pas begint met zindelijkheidstraining. Daarnaast is het voor de kinderen en pedagogisch medewerker niet praktisch, omdat er nog veel staand verschoond wordt (om zindelijkheid en vertrouwd raken met het toilet te stimuleren) als er grote deuren in de ruimte zijn. Voor de veiligheid van de kinderen is het in dit geval beter. Kinderen gaan nooit zonder toezicht naar het toilet.

### **3+groep de Boefjes**

De 3+groep sluit direct aan op de peutergroep. Zelfs vanaf de babygroep kun je nog direct op de 3+groep kijken. Ook vanaf de grote speelplaats kijk je direct op de 3+groep. Aan de groep grenst direct de disco en heeft een kindertoilet en een volwassen toilet. Indien een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat spreekt ze een collega van de peuters aan om even op te letten als ze naar het toilet gaat. Dus dan is meteen de controle van deze ruimte gewaarborgd. En deze kindertoiletten hebben wel deurtjes, maar kunnen niet op slot gedaan worden. Kinderen van deze leeftijd hebben natuurlijk alweer wat meer behoefte aan privacy. Uiteraard is er altijd toezicht tijdens het toiletbezoek. Want kinderen onderling kunnen uiteraard ook nieuwsgierig zijn en door goed toezicht te houden kun je hier tijdig op reageren.

### **Vervroegde opvang/opstarten**

Per 1 januari 2013 biedt de Vlinder vervroegde opvang, dus opvang voor 7.30 u. In dit geval start 1 persoon vroeger dan 7.30 u. Op dit moment is de vroegste opvang vanaf 6.45 uur. De ouders komen rond 6.50 u met het kindje en als deze een overdracht hebben gedaan en weggaan, komt de volgende ouder van 7.05 u binnen. De ouder van deze tijd gaat na 5 a 10 minuten weg en dan komen de eerste collega's die om 7.30 u gaan starten alweer binnen (altijd 10 minuten voor tijd al aanwezig i.v.m. ophangen jas en degelijke). Dus in deze periode is het constante aan- en uitloop van mensen, zodat ook toezicht in deze situatie is gewaarborgd. Daarnaast start de vervroegde opvang ook altijd in de babygroep, zodat er ook nog toezicht van buitenaf is.

### **Afsluiten**

Afsluiten op het KDV gebeurt altijd minimaal met 2 personen. Er is telefonisch contact als laatste kinderen zijn opgehaald met de BSO locatie.

## **1.6 Hoe er wordt omgegaan met de eigenheid van het kind in de praktijk**

Alle kinderen die aan onze zorg worden toevertrouwd, zullen wij met respect tegemoet treden. We zullen hun verschillende emoties proberen te begrijpen en verstandelijke en lichamelijke mogelijkheden respecteren.

### **Wat we doen met kinderen die verdrietig of angstig zijn**

Wij nemen de verschillende emoties van de kinderen zoals verdriet, boosheid, angst, uitgelatenheid, blijheid, enz. serieus. Een voorbeeld uit de praktijk maakt duidelijk wat wij bedoelen.

*Een peuter heeft bij het afscheid nemen van de ouder veel verdriet. De pedagogisch medewerker zegt tegen het kind: 'je bent verdrietig hé, dat mama weggaat, maar ze gaat nu werken'. Meestal wil het kind nog even in de buurt van de pedagogisch medewerker blijven of op schoot zitten, maar als het kind nog bij de deur wil blijven is dat ook goed. Het is belangrijk dat er een duidelijk afscheidsmoment is. Even zwaaien naar papa of mama, bij verdriet zal de pedagogisch medewerker eerst troost bieden en het kindje daarna afleiden door bijvoorbeeld samen een boekje te lezen en dan is het verdriet vaak al snel over.*

Wij zeggen nooit dat er niets aan de hand is. We gaan ervan uit dat er altijd een reden is waarom een kind huilt. Ook helpen we het kind zijn emoties te benoemen, waardoor het meer van zijn gedrag gaat

begrijpen. Als een kind huilt omdat een ander kind een speeltje afpakt zeggen we: 'hij mag niet afpakken he, want dat vind je niet leuk. Ga maar zeggen dat hij het terug geeft'. Wij helpen het kind hierbij als dat nodig is, maar laten hem het eerst zelf proberen. Als het kind angstig is zullen we eerst de oorzaak proberen te achterhalen. Wanneer we merken dat hij/zij bang is voor andere kinderen dan zullen wij, als pedagogisch medewerker, meer veiligheid moeten bieden. We zullen steeds waakzaam in de buurt van het kind zijn en het bevestigen in wat het wel kan, bijvoorbeeld als het voor zichzelf opkomt. Hierdoor leert het kind dat je er ook bent wanneer het alleen ergens op af gaat.

Het kan ook zijn dat er in de thuissituatie iets is veranderd, een echtscheiding, broertje of zusje of verhuizing bijvoorbeeld. Het is belangrijk voor een pedagogisch medewerker om hiervan op de hoogte te zijn. Zij kunnen dan de emoties van het kind beter begrijpen en begeleiden. Door gesprekken met de ouders en collega's, of de eigenaresse van de kinderopvang, kunnen we het kind hierbij zo goed mogelijk helpen.

### **Wat we doen met kinderen die agressief gedrag vertonen**

Agressie komt heel veel voor bij jonge kinderen. Op de leeftijd van 2 jaar denkt een kind nog niet na over wat hij doet. Een 2-jarige uit zich meestal lichamelijk, omdat het z'n emoties nog niet (goed) onder woorden kan brengen. Een kind kan agressief gedrag vertonen uit frustratie, boosheid, onmacht of angst. Agressief gedrag bij kinderen kan dus vele oorzaken hebben en zich op verschillende manieren uiten. Allereerst proberen we te achterhalen wat de oorzaak is. Ook hier zullen we de ouders vragen hoe de gang van zaken thuis is. Wanneer een kind agressief gedrag laat zien dat gericht is op andere kinderen, dan zullen we hem/haar hierop aanspreken. Eerst zullen we het kind verbieden een ander kind pijn te doen. Wij denken dat duidelijkheid over wat wel en niet mag voor een kind heel belangrijk is. Duidelijkheid over grenzen geeft een kind houvast en zekerheid. Het weet welke reactie het kan verwachten op zijn gedrag, het leven wordt meer voorspelbaar en dit geeft zekerheid. Voor de pedagogisch medewerker is het dus belangrijk de grenzen te bewaken.

Er zijn mensen die duidelijkheid verwarren met niet aardig zijn. Ze zijn bang dat wanneer zij hun grenzen aangeven het kind hen niet meer aardig zal vinden of dat zij het kind te kort doen. De kinderen kunnen dan continu de grenzen van deze opvoeder overschrijden, tot het te veel wordt en de bom barst. Onzes inziens is dit voor kinderen heel beangstigend, want hen is nooit duidelijk verteld waar de grenzen nou precies liggen en ineens wordt die volwassene boos. Zo weet je als kind niet goed meer waar je aan toe bent.

Onze pedagogisch medewerkers gaan hier als volgt mee om. Eerst waarschuwen we het kind, maken oogcontact en we zeggen welk gedrag we afkeuren. Wanneer het hier niet op reageert gaan we eraan toe, gaan op ooghoogte tegenover het kind zitten, maken weer oogcontact, pakken het kind vast, kijken streng en spreken het duidelijk toe en maken nogmaals duidelijk welk gedrag we afkeuren. Als dat nog geen resultaat heeft dan wordt het kind even apart van de groep gezet, bijvoorbeeld op een stoeltje in een hoek. Deze aanpak is voor de meeste kinderen voldoende. Tot slot vinden wij het belangrijk om het ook weer goed te maken, wanneer hij/zij gestraft is. Wij laten vervolgens zien welk gedrag wél gewenst is. Dit is een belangrijke stap, want zo leert het kind wat goed en fout is. Op deze manier laten we zien dat niet het kind, maar dit bepaalde gedrag afkeuren.

Wij proberen een kind dat vaak negatief gedrag vertoont te prijzen wanneer het iets goeds doet, zodat het ook positieve signalen krijgt. In de praktijk blijkt dat dit meestal tot positiever gedrag leidt.

Er zijn ook situaties te bedenken waarbij straffen geen resultaat heeft. Het gedrag verandert dan niet. In zo'n geval vragen wij ons af of een kind wel kan voldoen aan datgene wat we vragen. Een jongetje van bijna vier bijvoorbeeld dat barst van de energie, uit dat door wild en agressief gedrag. Het is als het ware een vogeltje dat moet vliegen en de wereld wil verkennen. Nu kunnen we wel steeds roepen: "wees nu eens stil en doe niet zo druk", maar het kind kan niet anders, die energie moet eruit. In dit geval proberen wij een activiteit te verzinnen waarin het kind zich kan uitleven. Soms heeft een kind zich iets in z'n hoofd gehaald en is er niet meer van af te brengen. Straffen heeft dan ook niet veel zin. In dit geval zoeken we een creatieve oplossing, we leiden het kind af. Soms negeren wij een bepaald

gedrag. Wanneer een kind immers op een negatieve manier om aandacht vraagt, betekent hierop reageren soms het belonen van het negatieve gedrag.

### **Wat we doen met kinderen die bijten**

We denken dat bijten vaak een uiting is van onmacht. Een kind bijt bijvoorbeeld uit jaloezie, een tekort aan aandacht of staat te veel onder druk en reageert dat af op een zwakkere (in de zogenaamde pik-orde). In al deze gevallen is het kind niet in staat zich op een andere manier te uiten. Vaak blijkt dat zodra kinderen kunnen praten, het bijten ophoudt. Wanneer een kind regelmatig bijt zullen we met de ouders overleggen wat de oorzaak zou kunnen zijn. Samen bedenken we wat we hieraan kunnen doen. Bijten is een gedrag wat we afkeuren en bestraffen. Natuurlijk wordt een kind niet meteen gestraft als het voor het eerst bijt, we zullen het dan waarschuwen. Bovendien moet het kind zich gaan realiseren dat het een ander pijn doet. We nemen het kind dan ook mee naar het kind dat gebeten is en zeggen dat het kind pijn heeft en dat het daarom zo moet huilen en dat hij dit veroorzaakt heeft. Vervolgens vragen we de bijter om het weer goed te maken. Het kind leert zo om na te denken over het eigen gedrag en rekening te houden met een ander. Hetzelfde geldt voor slaan, schoppen, etc.

### **Wat we doen met kinderen die stil en teruggetrokken zijn**

Om het kind hierin te begeleiden zullen we eerst moeten achterhalen wat de mogelijke oorzaken kunnen zijn. Pas dan kunnen we hier goed mee omgaan en het kind helpen. Oorzaken kunnen lichamelijk en/of emotioneel zijn. Allereerst vragen we aan de ouders of zij dit gedrag herkennen. Of is het iets van de laatste tijd? Gaat het kind graag naar de opvang? De pedagogisch medewerker zal het kind veel liefde en geborgenheid bieden zodat het zich veilig gaat voelen. Wanneer kinderen zich veilig genoeg voelen, zullen zij op ontdekking gaan.

### **Wat we doen met kinderen die niet willen eten en/of drinken**

We vragen aan de ouders hoe het eetgedrag thuis is. Onzes inziens is het vaak zo dat een kind hiermee laat merken dat hij het ergens niet mee eens is. Is er te veel spanning in het gezin? Worden vader en moeder gespannen als het kind niet eet? Of is er een machtsstrijd gaande waarin het kind niet het eten aangrijpt om macht uit te oefenen? In de opvang proberen we van de maaltijd een gezellige en ontspannen gebeurtenis te maken. We stimuleren dat kinderen hun brood eten en melk drinken, maar maken hier geen drukte van als niet alles opkomt. We letten er dan goed op wat het kind gedurende de rest van de dag nog eet en of het structureel gebeurt of incidenteel.

### **Wat we doen met kinderen die niet willen slapen**

De slaapbehoefte van baby's is meestal groot en als een baby niet of weinig slaapt kijken we eerst wat de mogelijke oorzaak hiervan kan zijn. Zijn er te veel prikkels? Is er te veel lawaai in de omgeving van het kind dat moet gaan slapen? Heeft hij/zij lichamelijk ergens last van waardoor het moeilijker in slaap kan vallen? Wanneer we al deze oorzaken kunnen uitsluiten, dan zal de pedagogisch medewerker een speentje of een knuffeltje geven als troost. We geven het kind signalen dat het kind veilig is en dat slapen prettig is. Aan de ouders wordt gevraagd hoe het slaapgedrag thuis is. Is hij/zij vanuit thuis gewend aan vaste rituelen? Of het kind soms gewend is om bij de ouders in bed te slapen. Dit kan ook de oorzaak zijn van slaapproblemen. Het kind heeft dan niet geleerd om alleen in een bed te liggen.

### **Wat we doen als kinderen jaloers zijn**

De meeste kinderen worden jaloers als er een broertje of zusje is geboren. De gevoelens kunnen in hevigheid verschillen. Dan kan van een beetje dwars zijn tot zeer heftige reacties. Dit laatste kan zich bijvoorbeeld uiten in agressief gedrag naar andere kinderen. Het kind voelt zich 'onttroond' en is in verwarring omtrent de liefde van de ouders. Het moet nu aandacht en liefde delen. Allereerst ligt hier een taak voor de ouders om hun kind extra te bevestigen in deze verwarrende tijd. Pas als na verloop van tijd blijkt dat het tweede kind geen bedreiging vormt voor de ouderlijke liefde, dan zal de jaloezie verdwijnen. Een pedagogisch medewerker zal rekening houden met dit gegeven en het kind extra aandacht en veel bevestiging geven. Verder blijkt vaak dat het in deze periode juist goed is dat het kind gewoon naar de opvang blijft komen, waar geen concurrentie van broertje of zusje is.

### **Wat we doen met kinderen die ziek worden of zijn**

Zieke kinderen hebben meer aandacht nodig dan normaal. Het is daarom voor een pedagogisch medewerker niet altijd mogelijk dit voldoende te geven. Wij hebben als regel dat zij dus zelf moet oordelen of het kind zodanig ziek is dat het de zorg van een ouder nodig heeft. In dat geval zal een van de ouders worden gebeld met de vraag om het kind te komen ophalen. Heeft het kind een besmettelijke ziekte onder de leden dan mag het niet naar de opvang in verband met besmettingsgevaar voor de andere kinderen. Wij hanteren hier de RIVM map (versie september 2019), waarin advies wordt gegeven over hoe te handelen bij bepaalde (infectie)ziekten binnen de kinderopvang.

Wij volgen dit advies zoals omschreven in deze map, ook als een huisarts hier een andere mening over heeft.

### **Conclusie**

Uit bovenstaande mag blijken dat wij, als pedagogisch medewerkers, veel bezig zijn om het totale welbevinden van de kinderen te stimuleren. Er is pas sprake van een harmonieuze groep als ieder kind afzonderlijk tevreden is. Onze eerste zorg is er dan ook op gericht dat ieder kind zich goed voelt. Natuurlijk spreken we de kinderen ook aan als groep. Bijvoorbeeld wanneer: we samen aan tafel gaan om te eten en/of te drinken, we gaan knutselen, naar buiten of naar bed gaan. We nemen de tijd als kinderen aangeven dat ze aandacht willen. Zo leren de kinderen dat er op hun individuele behoeften wordt gereageerd.

### **1.7 De pedagogisch medewerkers en de ontwikkeling van het kind in de leeftijd van 0 tot 13 jaar** **Lichamelijke ontwikkeling**

Al vanaf de geboorte gaat de lichamelijke ontwikkeling razendsnel. Ineens kan je kleintje iets oppakken, iets in zijn mond stoppen, omrollen en op een gegeven moment zelfs gaan kruipen. Een baby heeft vooral ruimte nodig in de vorm van een box of een rustig plekje op de grond. Op deze manier wordt er gelegenheid geboden voor het kind om zich lichamelijk goed te kunnen ontwikkelen.

De wat oudere kinderen kunnen rennen, springen, dansen, klimmen, kortom ze willen volop bewegen. Ze moeten de ruimte krijgen om hun energie kwijt te kunnen. Dit wordt dan ook aangemoedigd door de Vlinder. De pedagogisch medewerkers doen dit door bijvoorbeeld regelmatig naar buiten te gaan of door te gaan wandelen en vooral tijdens de wandeling benoemen wat we om ons heen zien en horen. Kortom de Vlinder vindt het belangrijk dat de kinderen regelmatig buiten kunnen spelen, aanzien dit erg belangrijk is voor de ontwikkeling van het kind.

Ook het speelgoed dat aanwezig is op de opvanglocatie, is op de ontwikkeling en het niveau van de lichamelijke ontwikkelingen afgestemd.

Naarmate de kinderen ouder worden en bijna naar school gaan, wordt hun eigen lichaam steeds meer interessant. Zij gaan duidelijke verschillen zien in jongens en meisjes. Aan de hand van thema's zoals "Ik" maken we deze interesse bespreekbaar en gaan we hier verder op in.

### **Motorische ontwikkeling**

Wij moedigen kinderen aan om zelf hun problemen op dit gebied op te lossen. Wij houden de kinderen wel goed in de gaten om daar te waarschuwen waar gevaar dreigt. We springen niet te snel in, omdat we vinden dat kinderen op hun eigen kunnen moeten gaan vertrouwen. Wanneer we merken dat kinderen het toch spannend vinden, dan begeleiden we hen hierin door er gewoon aanwezig te zijn en daar te helpen waar zij hulp bij nodig hebben. Hiermee helpen we de kinderen bij het opbouwen van hun zelfvertrouwen.

Bij baby's zullen we helpen door spelletjes met ze te doen. Baby's kunnen zich bijvoorbeeld al heel jong optrekken aan de vingers van volwassenen en we kunnen ze stimuleren door ze te laten omrollen. We kunnen het kruipen stimuleren door een speeltje zodanig neer te leggen dat ze er net niet bij kunnen enz. Als we merken dat het kind eraan toe is om te leren lopen, dan gaan we hiermee oefenen.



Als hij/zij op een (loop)auto wil, kunnen we hem/haar hierin begeleiden in hoe dat het 't gemakkelijkst gaat en hoe je ergens weer vanaf klimt waar je zelf bent opgeklommen.

De fijne motoriek wordt gestimuleerd door speelgoed af te stemmen op dit ontwikkelingsgebied. Maar door het kind zelf melk uit een beker te laten drinken en zelf het brood te pakken en in de mond te stoppen, wordt de fijne motoriek ook gestimuleerd. Al doende leert het kind steeds meer op eigen kunnen te vertrouwen. Verder spelen we zoveel mogelijk met de kinderen buiten, omdat het kind daar meer kan bewegen en meer motorische uitdagingen heeft dan binnen.

### **Sociaal-emotionele ontwikkeling en sociale competentie**

De sociaal-emotionele ontwikkeling omvat de reacties van de baby op de omgeving waarin hij leeft. Denk hierbij aan bewust lachen, boosheid en vreugde uiten door bijvoorbeeld het maken van geluiden en verschillende gezichtsuitdrukkingen. Ook het ontwikkelen van een eigen persoonlijkheid hoort bij de sociaal-emotionele ontwikkeling. Wij, als pedagogisch medewerkers, stimuleren dit ontwikkelingsgebied door veel contact te maken met de baby. Dit doen we door oogcontact te maken, te praten en te knuffelen. Dit zorgt ervoor dat hij/zij zich veilig gaat voelen en actief op zoek zal gaan naar contact met anderen.

Sociaal-emotionele ontwikkeling vormt de basis van de inleving in andere mensen op latere leeftijd. Daarom vinden wij het belangrijk dat kinderen op jonge leeftijd al leren rekening te houden met elkaar. Dat ze niet alleen op de wereld zijn en dat je elkaar nodig hebt. Er wordt ook geleerd dat ze speelgoed en ruimte met elkaar moeten delen. We zijn immers samen verantwoordelijk voor het opruimen van het speelgoed en een kind dat steeds hier onderuit probeert te komen wordt vriendelijk maar duidelijk gewezen op de gezamenlijke taak. We prijzen het kind als het mee helpt.

Het kind leert dat wanneer het aardig is voor anderen het hier ook iets voor terug krijgt, namelijk vriendschap. Wij stimuleren dit door kinderen naar elkaar te laten luisteren, door ze op hun beurt te laten wachten en door ze niet door elkaar heen te laten praten. Zo leert ieder kind dat het op zijn tijd ruimte krijgt, maar ook op zijn tijd de ruimte moet geven.

Wij willen vriendschappen van kinderen stimuleren. Meestal krijgt een kind vanzelf vriendjes, maar als dit niet of moeizaam tot stand komt, dan zal een pedagogisch medewerker dit op een creatieve manier stimuleren. Natuurlijk alleen wanneer een kind dit graag wilt en begeleiding bij nodig heeft. Zij vraagt het kind met wie het wil spelen en ze stimuleert dan zoveel mogelijk dat deze kinderen samen iets gaan doen of naast elkaar aan tafel gaan zitten. Eventueel vraagt zij ouders om de kinderen ook thuis met elkaar te laten spelen.

De kinderen moeten later een plekje kunnen vinden binnen de maatschappij. Het is daarom belangrijk dat zij leren dat mensen van elkaar verschillen en dat er andere waarden en normen zijn in onze samenleving. Wij willen kinderen leren dat ze iedereen met respect tegemoet treden, ongeacht uiterlijk en gewoonten. Wij helpen kinderen hierbij door voor te lezen en te vertellen over andere culturen en door geen negatieve oordelen uit te spreken over kleding en gebruiken. Wij leren kinderen ook dat er binnen onze eigen cultuurverschillen bestaan in leefwijze. Niet ieder kind heeft thuis een vader en een moeder. Soms is er alleen een moeder of een vader, of soms zijn er twee moeders. Een kind dat geen vader heeft, mag voor Vaderdag bijvoorbeeld iets voor opa maken. Wij zijn ons ervan bewust dat onze eigen opvoeding veel met onze waarden en normen te maken heeft, maar willen onszelf kritisch afvragen hoe het met onze ruimdenkendheid gesteld is. Een kind leert ook, dat regels thuis en op de opvang niet gelijk hoeven te zijn. Zo mag een kind bijvoorbeeld thuis niet op kussens springen en op de opvang wel.

Wij helpen kinderen om voor zichzelf op te kunnen komen. Als het kind niet assertief genoeg is, bewaakt het zijn eigen grenzen onvoldoende. Wij vinden dat er in de sociale omgang een aantal regels zijn. Een ervan is dat je een ander geen pijn mag doen. Dat betekent dat je het ook niet goed hoeft te vinden als een ander jou pijn doet. Door deze regel krijgt het kind steun van de pedagogisch medewerker en toestemming om voor zichzelf op te komen. Wij benoemen het gedrag dat het kind niet hoeft toe te laten, bijvoorbeeld: 'hij mag niet afpakken, dus pak het maar weer terug en zeg dat hij het niet af mag pakken'. Hierdoor leert het kind concreet om welk gedrag dat het gaat. Wij prijzen het kind als het voor zichzelf opkomt, geen speelgoed af laat pakken en zich niet weg laat drukken. Als het kind

niet assertief is vragen we ons ook af hoe dat komt. Wil het met anderen koste wat kost vrienden blijven? Is het bang voor ruzie? Dat proberen we dan uit te zoeken.

Met de kinderen bouwen we een vertrouwensrelatie op. Hierbij realiseren we ons dat een kind de pedagogisch medewerker pas gaat vertrouwen als zij dat vertrouwen ook werkelijk waard zijn. Onzes inziens is hier het belangrijkste dat de pedagogisch medewerker emotionele ondersteuning biedt. Zij zal ervoor zorgen dat het kind zich gehoord voelt en gezien wordt. Dit doet ze door op te merken wanneer het kind moe, hongerig, verdrietig, boos, enz. is. Ze kan hierop inspelen en als dat steeds op de juiste wijze gebeurt zal het kind haar gaan vertrouwen. Het gevoel van veiligheid kan worden versterkt door het bieden van zoveel mogelijk een vaste begeleider en het laten meebrengen van een eigen knuffeltje. Dit samen biedt veiligheid en steun op moeilijke momenten voor het kind, maar ook bij plezier is het fijn om dit te kunnen delen met een vast persoon waar het kindje naar toe kan trekken.

*Voorbeeld:*

- *Nancy (2) is verdrietig omdat haar moeder moet gaan. De pedagogisch medewerker troost haar door tijd en aandacht aan haar te besteden. Ze neemt haar op schoot en gaan samen puzzelen.*
- *Pieter (4) is aan het spelen met een ander kindje. Pieter wil niet dat het andere kindje aan zijn speelgoed komt. De pedagogisch medewerker grijpt in en legt Pieter uit, dat samen spelen betekend dat je ook samen moet delen.*

Kinderen leren bij ons om te gaan met conflicten. Wij helpen de kinderen pas bij ruzie met elkaar als ze er samen niet uitkomen. Wij hanteren de regel dat je niets mag afpakken van een ander. Als het kind met iets wil spelen, waar een ander kind mee speelt, dan leren we hen te wachten, of te vragen of hij/zij mee mag doen. Hier leert het kind redelijkheid en bovendien onderscheid te maken tussen mijn en zijn. Soms wordt het lastig als kinderen speelgoed van thuis meebrengen. Leidt dit tot conflicten, dan wordt het speelgoed van thuis opgeborgen in hun eigen lade.

Tot slot wordt zoveel mogelijk geprobeerd te letten op verschillende emoties bij kinderen. Wij bieden ze de mogelijkheid daar zelf of met hulp van andere kinderen uit te komen. Niet ieder kind wil of moet getroost worden als het is gevallen. Wij bieden steun als het kind aangeeft dat het daar behoefte aan heeft en wanneer wij denken dat het met zijn emoties geen raad weet. Hoe we met alle verschillende emoties omgaan is eerder al beschreven in 1.6. *'Hoe er wordt omgegaan met de eigenheid van het kind in de praktijk'*.

### **Verstandelijke ontwikkeling**

Jonge kinderen kunnen nog niet vanuit een ander denken en denken dan ook vooral egocentrisch. Ze begrijpen niet dat een ander kindje bijvoorbeeld ook met de pop wil spelen. "Mijn" en "Ikke" wordt dan ook vaak gezegd door deze jongere kinderen. De pedagogisch medewerker dient hier dan ook rekening mee te houden bij het aanbieden van activiteiten en altijd toezicht te houden. Zij is namelijk degene die de grenzen moet aangeven en in moet grijpen indien nodig. Ze moet de kinderen op dat moment sturen en een positieve draai aan de situatie geven.

Daarnaast besteedt de pedagogisch medewerker nog op allerlei andere manieren actief aandacht aan de verstandelijke ontwikkeling van een kind. Zo zal ze ingaan op vragen van het kind (waarom is het gras groen?) en uitleg geven over wat het kind ziet en meemaakt.

Er wordt variatie in het aanbod van activiteiten aangeboden om de verschillende aspecten van de ontwikkeling te stimuleren. Het spreekt vanzelf dat we rekening houden met de verschillen in leeftijd voor wat betreft het aangeboden speelgoed en ontwikkelingsmateriaal. We bieden het speelgoed niet alleen aan, maar spelen met het kind mee om de mogelijkheden van het speelgoed te ontdekken. Door tijdens het spel te zeggen wat we doen, stimuleren we de taalontwikkeling. In de normale omgang met een kind ben je eigenlijk voortdurend bezig met zijn cognitieve ontwikkeling. Dat gebeurt al vanaf de geboorte. Wij praten ook tegen een kind van twee maanden, ook al begrijpt het kind hier misschien nog niets van. Bij het verschonen geeft de pedagogisch medewerker niet alleen een schone luier, maar praat, lacht en speelt met het kind en beschouwt hem/haar als een individu. Die er mag zijn en oen staat om nog van alles te leren.



Kinderen leren niet alleen van de door ons aangeboden activiteiten zoals georganiseerde spelletjes, knutselen en puzzelen, maar ook van het vrije spelen met poppen, lappen, enz. en van fantasiespellen. Ook het aankleden van jezelf, het samen opruimen van het speelmateriaal, tafelmanieren aanleren en het schoonmaken van eigen geknoei beschouwen we als zinvolle activiteiten. Een kind dat overigens aangeeft even niets te willen behalve zitten en kijken wordt gerespecteerd, omdat ieder kind ook gelegenheid moet krijgen op zijn tijd te kunnen niksen. Als we menen dat een kind zich verveelt, bieden we een activiteit aan.

### **De taalontwikkeling**

De taalontwikkeling kan op verschillende manieren gestimuleerd worden. Onder andere door boekjes te lezen. De pedagogisch medewerker kan voorlezen, met het kind plaatjes kijken of het kind zelf laten lezen. Vragen stellen tijdens het lezen is ook belangrijk, zoals bijvoorbeeld “Wat is dit voor een dier?”, “Wat voor geluid maakt een paard?” of “Waar zie je de auto?”. Op deze manier wordt het kind gestimuleerd om zelf na te denken. Ook tijdens een bezoekje aan de kinderboerderij kan de pedagogisch medewerker het kind veel leren over wat ze er zien en horen. De Vlinder vindt het dan ook erg belangrijk dat de medewerkers communicatief vaardig zijn en de Nederlandse taal goed beheersen.

Tot slot zijn we ook geabonneerd op de Openbare Bibliotheek, om passend bij het thema een leuk voorleesboek te kiezen, welke om de paar weken wordt omgewisseld voor een leuk nieuw boek.

### **Creatieve ontwikkeling**

De creatieve ontwikkeling is een onderdeel van de cognitieve ontwikkeling. Het gaat hierbij over het vermogen om te dromen, fantaseren en het ontdekken van nieuwe mogelijkheden. Dit kan gaan om spelen, dansen, zingen, schrijven, muziek maken, knutselen, tekenen, schilderen, etc.. Het doel van creativiteit is iets bedenken of doen wat nieuw is, anders dan de vaste manieren die een kind heeft geleerd. Jonge kinderen kennen nog geen vaste manieren en veel wat ze doen is nieuw. Ze zijn dus nog niet geremd in hun creativiteit. Naarmate kinderen ouder worden, worden ze zich meer bewust van zichzelf; hoe ze overkomen op anderen en wat anderen ervan kunnen vinden. Dat kan de creativiteit belemmeren. Creatieve activiteiten dragen bij aan de zelfstandigheid van kinderen en ze leren om op creatieve wijze problemen op te lossen. Zij zien vaak de oplossingen in plaats van de problemen. Zelfvertrouwen speelt een belangrijke rol bij het ontwikkelen van de creativiteit. De Vlinder vindt het dan ook erg belangrijk dat hier voldoende aandacht aan wordt besteed. De pedagogisch medewerker doet dit door de fantasie van de kinderen te prikkelen, door middel van creatieve materialen en speelgoed (bijvoorbeeld verkleedkleden of poppenkast). Het gaat niet om het eindresultaat, want alles wat het kind maakt is mooi! Het gaat om het stimuleren van de fantasie! Daarnaast is muziek ook een belangrijk onderdeel van de creatieve ontwikkeling. De pedagogisch medewerkers ondernemen regelmatig muzikale activiteiten, zoals liedjes zingen, muziek maken of naar liedjes luisteren. De Vlinder moedigt hen dan ook aan hierin te voorzien. De gehele dag de radio op de achtergrond kan een klein kind belemmeren in het zelf zingen en actief luisteren. Dit wordt dan ook zoveel mogelijk beperkt.

Kinderen zijn eindeloos creatief: de doos is de boot, de vloer is de zee en knuffel is de boef. Met een beetje verf, papier en potloden lijkt zijn fantasiewereld nog echter.... Het is belangrijk dat de creativiteit en de fantasie van het kind geuit mag worden.

Het allerbelangrijkste bij het begeleiden van de verschillende ontwikkelingsgebieden is dat we altijd het tempo van het kind volgen.

## **1.8 Speelgoedbeleid**

De Vlinder staat achter speelgoed dat de kinderen uitdaagt om na te denken en wat de fantasie prikkelt. Dit kunnen al simpele dingen zijn, zoals een kartonnen rol en een paar veren en glitters. Hier kunnen de leukste dingen uit ontstaan. Evenals een verkleedkist. Uiteraard verschilt het ook sterk per leeftijd en jongen/meisje wat het aanbod is van speelgoed. De opvanglocatie moet beschikken over voldoende speelgoed voor de op te vangen kinderen. Daarnaast moet er ook voldoende buiten speel-mogelijkheden zijn. Een televisie of spelcomputer mag nooit speelgoed vervangen, daarom is het op geen van onze groepen aanwezig. In het werkplan wordt dit per opvang soort nader uitgewerkt.

## HOOFDSTUK 2

## GEWENNING

Kinderen kunnen heel verschillend reageren op het wennen bij de opvang. Het ene kind is na vijf minuten gewend en accepteert zijn nieuwe situatie gemakkelijk. Terwijl een ander kind protesteert bij het afscheid nemen en niet kan wennen aan de nieuwe situatie. Als pedagogisch medewerker moet je hierop voorbereid zijn en weten wat je kunt doen in zo'n situatie voor het kind en de ouder.

### 2.1 Bij de opvang

Een kinderdagopvang locatie kan voor een kind de eerste keer zijn dat hij in aanraking komt met een voor hem vreemde omgeving, vreemde begeleider en vreemde kinderen. Voor sommige ouders is het ook de eerste keer om hun kind in een vreemde omgeving achter te laten. Zowel kind als ouder moet dan ook vertrouwd raken met deze nieuwe situatie en dit vraagt om een gewenningsperiode.

De pedagogisch medewerker biedt de ouders voldoende gelegenheid om een uitzwaai ritueel te volgen: de ouder neemt duidelijk afscheid van het kind en zwaait naar hem bij het weggaan. Om het dagritme van het kind en de andere kinderen niet te verstoren wordt er bewust voor gekozen dat ouders, ook tijdens de gewenningsperiode, niet langer dan nodig bij de opvang aanwezig zijn. Met de ouders kan worden afgesproken dat zij op een bepaald tijdstip kunnen bellen om te informeren naar het kind.

Voor het kind is het moment van afscheid nemen vaak emotioneel. De pedagogisch medewerker begrijpt deze emoties en zal het kind troosten door hem bijvoorbeeld op schoot te nemen, te knuffelen of af te leiden door middel van speelgoed. In de praktijk blijkt dat een kind vaak de nieuwe situatie snel aanvaardt en zijn verdriet 'vergeet'. Vaak is het wel zo dat het weerzien van de ouders een nieuwe aanleiding is voor het uiten van dit verdriet. Dit kan voor de ouder erg verwarrend zijn, omdat de ouder zo de indruk zou kunnen krijgen dat het kind de hele tijd heeft doorgebracht met huilen. Hier speelt de pedagogisch medewerker een belangrijke rol in de begeleiding. Zij kan uitleggen dat dit een normale reactie is en dat dit vanzelf overgaat als het kind meer vertrouwd raakt met de nieuwe situatie.

### 2.2 Moeilijkheden rond afscheid nemen

Soms komen moeilijkheden rondom het afscheid nemen niet alleen voor tijdens de gewenningsperiode. Een kind kan plotseling moeilijk gedrag gaan vertonen bij het afscheid nemen, terwijl dit voorheen nog niet zo was. Dit kan allerlei oorzaken hebben, zoals bijvoorbeeld ruzie met een ander kind of het kind is bang voor een ander kind geworden. Het gevoel achtergelaten te zijn of het verlangen om dicht bij de ouders te zijn kan sterker worden, waardoor het kind protesteert of bang wordt. Ook veranderingen in de thuissituatie (nieuw broertje of zusje, verhuizing, overlijden) kunnen deze gevoelens van verwarring en angst bij het kind oproepen. Dit wordt door het kind geuit in het 'vastklampen' aan de ouder. De pedagogisch medewerker probeert in te gaan op de gevoelens van het kind en probeert het vertrouwen van het kind te winnen en zo zijn angst weg te nemen. Dit alles gebeurt in samenspraak met de ouders.

### 2.3 Hechtingsgedrag

Hechting is de manier waarop een kind een emotionele band opbouwt met ouders, maar ook met andere belangrijke volwassenen in zijn omgeving. Denk aan een opa/oma of een pedagogisch medewerker. Door zich aan iemand te hechten, zorgt een kind ervoor dat er voor hem gezorgd wordt. Er zijn drie soorten hechtingsgedrag. Per soort wordt aangegeven hoe de pedagogisch medewerker hiermee omgaat:

#### Veilig gehecht

Een kind gaat zich aan de ouders hechten als zij hen grotendeels opvoeden. Meestal is dit de persoon die het grootste deel van de verzorging op zich neemt. Vaak is dit de moeder. Het kind voelt zich hierdoor veilig en heeft hierdoor niet zo veel moeite met afscheid nemen en achter gelaten te worden bij de opvang. Het kind heeft vertrouwen dat mama hem weer op komt halen. Het kind kan natuurlijk wel huilen als deze persoon weggaat, maar is blij als deze terug komt.

#### **Kind is angstig gehecht aan ouder**

Een kind wat “angstig” gehecht is, reageert anders. Het heeft weinig aandacht voor de terugkerende hechtingspersoon en lijkt onverstoorbaar door te spelen (angstig – vermijdende gehechtheid). Ook kan het soms lijken of het kind elk vertrouwen in de hechtingspersoon heeft verloren. Als deze weg is huilt het kind veel en lijkt het kind deze persoon te zoeken. Als deze persoon terugkomt klampt het kind zich vast en kan zich tegelijkertijd boos gedragen (angstig – afwerend gehechtheid).

#### **Ouder is angstig gehecht aan kind**

Ook de ouder kan angstig gehecht zijn aan het kind. De angst om fouten te maken kan leiden tot overdreven bezorgdheid en tot het feit dat zij grote moeite heeft het kind bij de opvang achter te laten. Hierdoor is het belangrijk dat de ouder en het kind tijdens de gewenningsperiode voldoende tijd krijgen om te wennen aan de nieuwe situatie.

Door zowel de ouder als het kind bij het achterlaten en ophalen te observeren kan de pedagogisch medewerker ontdekken of de hechtingsrelatie al dan niet een veilige relatie is. Als, na een geruime observatieperiode, blijkt dat er sprake is van een angstige hechtingsrelatie, kan, in het belang van het kind, worden nagedacht over een eventueel gesprek met de ouder.

### **2.4 Huilgedrag**

Tijdens de gewenningsperiode huilen bijna alle kinderen bij het afscheid nemen. Kinderen worden in de meeste gevallen weer snel rustig nadat mama of papa afscheid heeft genomen, heeft gezwaaid en uit het zicht verdwenen is. Soms blijft het kind toch huilen. Er zijn verschillende soorten huilen te benoemen:

- ‘*Krijzers*’, deze kinderen zijn niet tot bedaren te brengen, zelfs niet na alle pedagogische middelen te hebben gebruikt, van ‘negeren’ tot ‘maximale aandacht’. Als het huilen echt traumatische vormen aan gaat nemen worden de ouders gebeld. Het advies wat dan wordt gegeven is om het kind op te halen en het de volgende keer opnieuw te proberen.

- ‘*Stille kinderen*’, deze kinderen kijken ernstig, ze denken meer dan ze huilen en vragen veel naar mama. Deze kinderen krijgen veel aandacht van de pedagogisch medewerker. Door middel van het kind gerust te stellen kan dit worden doorbroken en kan het kind zelfs weer tot spelen komen. Soms is dit kind steeds te vinden in de buurt van de pedagogisch medewerker. Door dit kind bij alles te betrekken en haar handelingen te verwoorden kan de pedagogisch medewerker het vertrouwen van het kind langzaam winnen en geleidelijk stimuleren wat losser van haar te komen. Ook kan zij stimuleren om met andere kinderen te spelen.

- ‘*Krokodillentranen huilers*’, zijn kinderen die huilen als mama of papa aanwezig is. Het huilen stopt zodra hij of zij uit zicht verdwenen is.

### **2.5 Als het wennen niet lukt**

Als het na een redelijke gewenningsperiode niet lukt om het kind bij de opvang achter te laten, wordt samen met de ouders naar een oplossing gezocht. Meestal wordt geadviseerd om een paar maanden te wachten en het dan weer te proberen.

### **2.6 Het kind is gewend**

Hechtingsgedrag is positief gedrag. Het is een manier van leren omgaan met anderen en het kind leert zo zich te handhaven in een bepaalde omgeving.

Als het kind vertrouwen heeft gekregen in zijn nieuwe situatie en weet dat mama of papa hem altijd weer komt halen, kan hij zich gaan hechten aan de begeleider. Hij gaat zich steeds veiliger voelen en zal uiteindelijk zelfstandig gaan spelen en op onderzoek uitgaan.

**3.1 Peuterangst**

Peuters kunnen soms erg bang zijn. Ze kunnen last hebben van verlatingsangst (angst om mama kwijt te raken), faalangst (angst om fouten te maken) of angstig zijn in nieuwe situaties. Ook de eigen fantasie kan tot angst leiden. Het kind ziet dan bijv. overal monsters en kan realiteit en fantasie niet uit elkaar houden. Door te proberen het kind vertrouwen te leren hebben in zichzelf en dat mama hem echt weer komt halen, probeert de pedagogisch medewerker deze peuterangsten te verminderen en weg te nemen. Dit kan door zijn zelfstandigheid en zelfvertrouwen te stimuleren door middel van de peuter te laten helpen en dingen samen te doen. De pedagogisch medewerker toont begrip voor de angsten van het kind en zoekt samen met het kind op een positieve manier naar een oplossing.

**3.2 Agressie**

Over het algemeen wordt agressie gezien als negatief gedrag en als onaanvaardbaar. Bij een peuter is echter agressie vaak een uiting van een gevoel of verdriet van ontevredenheid, doordat iets niet lukt of doordat hij iets niet krijgt wat hij wil. Een peuter kan zich nog niet goed met taal uiten, dus laat hij via zijn gedrag zien wat hij wenst. Door geduld te tonen, rustig met het kind te praten en hem eventueel te helpen, probeert de begeleider het agressieve gedrag te verminderen.

**3.3 Eigen wil**

Tijdens de peuterperiode ontdekt het kind dat hij een individu is, anders dan zijn ouders of de andere kinderen om hem heen. Hij ontdekt zijn eigen wil. Een andere ontdekking is het woord 'nee' waarmee hij zich kan verzetten tegen iets dat hij niet wil.

Door het kind aan de ene kant zoveel mogelijk de gelegenheid te geven om zelf te experimenteren, probeert de pedagogisch medewerker conflictsituaties uit de weg te gaan. Deze flexibele maar consequente omgang met de peuter leert hem dat hij 'iemand' is met een eigen karakter.

**3.4 Normbesef**

Peuters hebben nog weinig besef van goed en kwaad. Door op een consequente en rustige manier aan de peuter uit te leggen wat goed is en wat niet, brengt de pedagogisch medewerker het kind de basis van deze begrippen bij en leert zij hem met zijn geweten om te gaan.

## **HOOFDSTUK 4            RECHTEN VAN DE OUDERS**

### **4.1      Respect en privacy, AVG**

Om de opvoedingssituatie binnen de opvanglocatie zo optimaal mogelijk op elkaar af te stemmen, is het nodig dat de pedagogisch medewerker op de hoogte is van de privé situatie. Er wordt dan ook zorgvuldig omgegaan met deze informatie. Ter inzage ons AVG beleid op het kantoor.

Beste ouders/verzorgers,

Een nieuwe fase in het nog jonge leven van uw kind is aangebroken. Voor de eerste keer naar de opvang. Als ouders weten wij dat het best moeilijk kan zijn om uw kind achter te laten in 'vreemde handen'. Om dat vreemde meer vertrouwd te maken, kunt u als ouders op verschillende wijzen betrokken worden bij de opvang. Door de hulp en inzet van u als ouder kunnen wij diverse dingen organiseren voor u als ouder en voor de pedagogisch medewerkers van de kinderen.

Om als ouder meer betrokken te zijn bij de opvoeding van uw kinderen is het mogelijk deel te nemen aan een oudercommissie. Ouders zijn eindverantwoordelijk voor de zorg en de opvoeding van hun kinderen en in eerste instantie de belangenbehartigers van hun kind. Het is mogelijk lid te worden van deze commissie. Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie.

#### **Wat is en doet de oudercommissie van de Vlinder?**

Zoals het woord het al zegt, bestaat de oudercommissie uit ouders van de kinderen die worden opgevangen. De commissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 7 leden per soort opvang (dagopvang en buitenschoolse opvang). Het is mogelijk om van de verschillende soorten opvang 1 oudercommissie te vormen, mits er van elke opvangsoort voldoende ouders aanwezig zijn. De secretaris zal minimaal vier keer per jaar een vergadering bijeen roepen.

In de eerste plaats vormt de oudercommissie een schakel tussen de ouders, begeleiders van de kinderen en het bestuur van de Vlinder. Daarnaast wordt de oudercommissie op de hoogte gehouden van het werk van de Vlinder en de eventuele beslissingen die gemaakt worden. Ook kunnen er via de oudercommissie ideeën doorgegeven worden, waarna ze besproken worden in de vergadering van de oudercommissie. Ongeveer vier keer per jaar komt de oudercommissie en de houder van de Vlinder bij elkaar. De oudercommissie zelf zorgt voor het werven van nieuwe leden.

Op dit moment is er geen oudercommissie. We zoeken ouders om aan de commissie bij de dagopvang deel te nemen en voor buitenschoolse opvang zijn we dus nog op zoek naar enthousiaste ouders die zouden willen deelnemen. U kunt u aanmelden door onderstaand antwoordstrookje te kopiëren en in te vullen.

#### Aanmelding oudercommissie

---

Naam: .....

Adres: .....

Postcode + Plaats: .....

Naam Kind: .....

Ik meld me aan voor de oudercommissie: dagopvang / buitenschoolse opvang

Graag terugsturen naar: De Vlinder  
Ov Oudercommissie  
Hoogstraat 112  
5061 EZ Oisterwijk



De Vlinder doet uiteraard haar uiterste best om de opvang zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en de Vlinder, een personeelslid en de Vlinder en ouders en een personeelslid over de opvang van de kinderen. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

### 6.1 Wanneer een klacht indienen?

Indien u een klacht heeft kunt u als ouder terecht bij het hoofd van de Vlinder óf bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie is te vinden op hun site [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Onze voorkeur gaat er naar uit om eerst samen te kijken of we een gepaste oplossing voor uw klacht kunnen vinden. Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere pedagogisch medewerker, een vriend(in) of familielid.

### 6.2 Hoe kunt u een klacht indienen via de Vlinder?

U kunt uw klacht, binnen 14 dagen na constatering, schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd indienen bij De Vlinder Thuis in Kinderopvang, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. Deze brief kan niet anoniem gestuurd worden, aangezien er dan niet tot behandeling van de klacht over kan worden gegaan.

#### Vermeldt u in ieder geval:

- Uw naam, adres, woonplaats;
- Periode waarop de betaling betrekking heeft;
- Bedrag waarop de klacht betrekking heeft;
- Omschrijving van de klacht.

Óf u kunt ons klachtenformulier downloaden van onze site [www.kinderopvangdevlinder.com](http://www.kinderopvangdevlinder.com). Deze is te vinden onder het kopje 'links&downloads'.

### 6.3 Waarover kunt u een klacht indienen?

#### ***Klachten over uw vastgelegde persoonlijke gegevens***

Op het vastleggen van persoonsgegevens is de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Klachten kunnen worden gestuurd naar [info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com). Klachten kunnen ook schriftelijk worden gericht aan: De Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

#### ***Klachten over de functionaliteit van de Vlinder***

Indien u klachten heeft over de werking en/of de kwaliteit van de site, meldt u dit via [info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com). Klachten kunnen ook schriftelijk worden gericht aan: De Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

#### ***Klachten over onze begeleider(s) van de kinderen***

Ouders die klachten hebben over de begeleiders van de kinderen van de Vlinder kunnen dit melden via [info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com) of schriftelijk t.a.v. de Vlinder Thuis in Kinderopvang, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Klachten over personen dienen zorgvuldig te worden opgesteld. In geval van een strafbaar feit, zoals geweld, seksuele intimidatie of seksueel misbruik wordt te allen tijde melding gedaan bij de politie. Na een gegronde klacht over een begeleider wordt desbetreffende begeleider ontdaan van haar functie bij de Vlinder, waarvan melding wordt gemaakt aan betrokkene. Na een nader onderzoek kan de blokkering eventueel weer ongedaan worden gemaakt.

### ***Klachten over de ouders***

Begeleiders die van mening zijn dat zich onrechtvaardigheden hebben voorgedaan tijdens de kinderopvang hebben de mogelijkheid hiervan melding te maken. Dit kunnen opmerkingen/klachten zijn op het terrein van: onacceptabele omstandigheden, gevaarlijke situaties, financiële problemen, seksuele intimidatie, etc.

Deze klacht kan gestuurd worden naar [info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com) of het kan ook schriftelijk t.a.v. de Vlinder Thuis in Kinderopvang, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht. Na een klacht over een ouder wordt de desbetreffende persoon niet meer toegelaten in de opvang via de Vlinder. Na een nader onderzoek kan dit weer ongedaan worden gemaakt.

### ***Klachten over administratieve afhandeling van een incasso of betalingsafrekening***

Afhankelijk van de gekozen betalingswijze kunnen er zich fouten voordoen in de administratieve en/of financiële afhandeling. Dergelijke klachten meldt u via [info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com) Of schriftelijk t.a.v. de Vlinder Thuis in Kinderopvang, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk

### ***Klachten over de afhandeling van klachten***

Ondanks onze procedures die gericht zijn op een adequate afhandeling van klachten kan het ook bij De Vlinder voorkomen dat u niet tevreden bent over de afhandeling. Dit kan betrekking hebben op snelheid, uitspraak, vervolgacties, etc.

In alle gevallen waar u van mening bent dat een klacht niet juist of snel genoeg is afgehandeld kan dit worden gemeld via [info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com) of schriftelijk t.a.v. de Vlinder Thuis in Kinderopvang, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Alle klachten die betrekking hebben op de normale gebruikelijke wijze waarop de Vlinder binnengekomen klachten behandelt en afhandelt, worden door het management/directie behandeld. Deze melding dient te voorzien in de volgende gegevens:

- Categorie van de eerdere klachtmelding;
- Overzicht van data waarop aandacht voor de klacht is gevraagd;
- Eventuele reacties van u en de Vlinder;
- Waarom u niet tevreden bent over de afhandeling.

Nadat de De Vlinder Thuis in Kinderopvang de klacht heeft behandeld is verdere behandeling door de Vlinder niet meer mogelijk.

## **6.4 Wat gebeurt er met uw klacht?**

Zodra de Vlinder uw mail/brief heeft ontvangen, krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal de Vlinder contact met u opnemen.

## **6.5 Uw klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld**

De Vlinder neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld. Het is mogelijk dat de Vlinder u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een medewerker van de Vlinder. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

## HOOFDSTUK 7 CONTACTGEGEVENS

### Kinderdagverblijf & Buitenschoolse opvang

Renske Hamers

[info@kinderopvangdevlinder.com](mailto:info@kinderopvangdevlinder.com)

[renske@kinderopvangdevlinder.com](mailto:renske@kinderopvangdevlinder.com)

#### **Kinderdagverblijf de Vlinder**

Hoogstraat 112

5061 EZ Oisterwijk

Tel 013-7200902

#### **Buitenschoolse opvang de Vlinder**

Sportlaan 22

5062 JK Oisterwijk

Tel 06-19958915

(na 14.30 uur bereikbaar)

#### Rechtstreeks nummer van de groep:

De Hummeltjes (0 tot 2 jaar) 013-7200903

De Klimklauters (1,5 tot 3 jaar) 013-7200904

De Boefjes (3 tot 4 jaar) 013-7200906

#### **LRKP**

LRKP-nr Dagopvang 188655839

LRKP-nr Buitenschoolse opvang 173494249

## **TOT SLOT**

Alle bij de Vlinder werkzame pedagogisch medewerkers van de dagopvang of buitenschoolse opvang, onderschrijven het voorgaande beleidsplan. Dit beleidsplan vormt de basis voor een vertrouwde opvang van uw kind(eren).

De Vlinder vindt het belangrijk dat ouders tevreden zijn over het beleid van de organisatie. Betrokkenheid van ouders bij alles wat met hun kinderen te maken heeft staat bij ons hoog in het vaandel. Bijvoorbeeld via de oudercommissie kunnen de ouders meedenken over het beleid van de Vlinder. Hierdoor is het mogelijk om onze diensten verder te kunnen blijven ontwikkelen en te verbeteren. Hartelijk dank hiervoor!