



## Pedagogisch beleidsplan Kinderdagverblijf

### Peutergroep Lieve Beestjes van 2 tot 4 jaar

Laatste update: maart 2022

CreActive Kids

St. Jozefplein 53

6291 HH Vaals

[www.creativekids.nl](http://www.creativekids.nl)

## **Inhoudsopgave**

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Aandachtsgebieden voor het pedagogisch handelen .....</b>	<b>5</b>
	<b>2.1 Het bieden van emotionele veiligheid .....</b>	<b>5</b>
	<b>2.2 Een bijdrage leveren aan de persoonlijke competentie ..</b>	<b>13</b>
	<b>2.3 Een bijdrage leveren aan de sociale competenties .....</b>	<b>17</b>
	<b>2.4 Overdracht van waarden en normen .....</b>	<b>18</b>
<b>3.</b>	<b>Voorwaarden om pedagogische kwaliteit te waarborgen ...</b>	<b>22</b>
	<b>3.1 Groepssamenstelling .....</b>	<b>22</b>
	<b>3.2 Competenties van de medewerkers .....</b>	<b>23</b>
	<b>3.3 Personeelsbezetting .....</b>	<b>24</b>
	<b>3.4 Inrichting van de ruimte.....</b>	<b>24</b>
<b>4.</b>	<b>Het verzorgen van kinderen .....</b>	<b>26</b>
	<b>4.1 Zorgdragen voor gezondheid .....</b>	<b>26</b>
	<b>4.2 Zorgdragen voor hygiëne .....</b>	<b>31</b>
	<b>4.3 Zorgdragen voor veiligheid .....</b>	<b>32</b>
	<b>4.4 Zorgdragen voor de fysieke omgeving .....</b>	<b>33</b>
<b>5.</b>	<b>Communicatielijnen .....</b>	<b>35</b>
	<b>5.1 Groepsoverleg.....</b>	<b>35</b>
	<b>5.2 Teamoverleg .....</b>	<b>35</b>
	<b>5.3 Oudercontacten en ouderinformatie.....</b>	<b>35</b>
	<b>5.4 Samenwerking met basisscholen.....</b>	<b>36</b>
	<b>5.5 Klachtenprocedure.....</b>	<b>37</b>

## **1. Inleiding**

Bij de peutergroep Lieve Beestjes van CreActive Kids bieden we kinderopvang aan voor kinderen in de leeftijd van 2-4 jaar. Het merendeel van de kinderen is 3 jaar of ouder, omdat kinderen tot 3 jaar ondergebracht worden op locatie Kiekeboe te Lemiers. De kinderen van 3 tot 4 jaar blijven in de brede school in Vaals, zodat de overgang naar de basisschool kleiner is en er samengewerkt wordt met beide basisscholen, die gevestigd zijn in hetzelfde gebouw. De overgang van peutergroep naar school wordt voor de kinderen makkelijker gemaakt door wendagen op school en de warme overdracht naar de basisschool. Daarnaast worden er activiteiten georganiseerd door/met scholen waarbij de peuters ook aanwezig zijn en wij hebben ongeveer 4 keer per jaar een koppeloverleg samen met de scholen. De kinderen zijn aanwezig vanaf 3 jaar in hetzelfde gebouw, gebruiken ook al gezamenlijke ruimtes (zoals de gymzaal) en kunnen hierdoor sneller wennen aan de omgeving van de school.

Redenen om een kind dat nog geen 3 jaar is toch al bij de peutergroep te plaatsen zijn: een broer/ zus is al geplaatst op de locatie in Vaals of ouder(s) willen dat kinderen niet in dezelfde groep geplaatst worden. Ook kan het zijn dat ouders niet in staat zijn hun kind naar Lemiers te brengen. Als dit niet op te lossen is, kunnen kinderen toch vanaf 2 jaar in Vaals geplaatst worden. Ook kan het zijn dat een kind verder is in zijn ontwikkeling waardoor het eerder dan 3 jaar geplaatst wordt in Vaals. Tenslotte kan het zorgen voor doorstroom vanuit Kiekeboe een reden voor overplaatsing vóór het 3e levensjaar zijn.

Dit pedagogisch beleidsplan is geschreven voor de peutergroep de Bezige Bijtjes voor kinderen van 2 tot 4 jaar.

### **1.1. Visie op kinderen en opvoeden**

#### *1.1.1. Kijken en luisteren*

We observeren kinderen bij hun spel, tijdens eetmomenten, hoe ze slapen en hoe ze contact maken. Zo weten de medewerkers waar het kind mee bezig is, wanneer het behoefte heeft aan passend en uitdagend spel materiaal, maar ook aan contact of aan rust. Uitgangspunt is steeds: respect hebben voor het kind. We nemen het kind serieus in alles wat het doet en proberen te achterhalen wat een kind met bepaald gedrag wil zeggen.

#### *1.1.2 Veiligheid en geborgenheid*

De rol van de pedagogisch medewerkers is van groot belang. Zij scheppen de voorwaarden voor kinderen om zichzelf te leren kennen en te ontwikkelen. Vaste vertrouwde medewerkers waar het kind zich aan kan hechten, bieden veiligheid waardoor een kind de wereld om zich heen durft te verkennen. We streven ernaar zoveel mogelijk een vaste medewerker op een vaste dag in te plannen, zodat het kind op de dagen dat het aanwezig is, met vertrouwde medewerkers te maken heeft. Er hangt een foto op van de medewerkers, zodat men ziet wie vandaag aanwezig is.

We streven naar een vriendschappelijke relatie met kinderen, waarbij we wél bepaalde grenzen stellen. De vaste regels en het dagritme bieden kinderen veiligheid en structuur.

Kinderopvang in een groep biedt kinderen de mogelijkheid met elkaar op te groeien, de eerste kindervriendschappen te sluiten en veel over sociale omgang te leren.

#### *1.1.3 De eigen keuzemogelijkheden van het kind*

Wij gaan er vanuit dat elk kind uniek is en het recht heeft de eigen identiteit vanaf de geboorte te ontwikkelen. De pedagogisch medewerker helpt daarbij, door het praktische aanbod te laten aansluiten op mogelijkheden en vaardigheden waar elk kind over beschikt.

Hierbij speelt de fysieke ruimte een belangrijke rol. Door de ruimte op te delen in activiteitenhoeken, komen kinderen meer tot gericht spel, alleen of in kleine groepjes. Hierdoor komt er meer verdieping in hun spel en dit is pedagogisch waardevol. Ook een breed aanbod aan creatieve materialen waaruit kinderen vaak zelf mogen kiezen helpt hen zich in hun eigen taal uit te drukken en de wereld op hun manier te onderzoeken. In de peutergroep(en) zijn een huishoek, een bouwhoek een knutselhoek met exploratiebak en een leeshoek ingericht.

#### *1.1.4 De pedagogische basisdoelen*

In de kinderopvang (zowel KDV als BSO) staan de volgende vier pedagogische doelen centraal:

- het bieden van emotionele veiligheid;
- een bijdrage leveren aan de persoonlijke competentie;
- een bijdrage leveren aan de sociale competentie;
- overdracht van waarden en normen.

In het volgende hoofdstuk van dit pedagogisch beleidsplan wordt uitgelegd hoe bij CreActive Kids gewerkt wordt om de 4 genoemde pedagogische doelen te bereiken.

## **2. Aandachtsgebieden voor het pedagogisch handelen**

Goede kinderopvang draagt bij aan het welbevinden van het kind, de persoonlijke en sociale ontwikkeling en de participatie in de omgeving. Hiervan kunnen de pedagogische doelen worden afgeleid. Zoals in paragraaf 1.1.4 al werd vermeld, staan in de kinderopvang de volgende vier pedagogische doelen centraal:

- het bieden van emotionele veiligheid;
- een bijdrage leveren aan de persoonlijke competentie;
- een bijdrage leveren aan de sociale competentie;
- overdracht van waarden en normen.

Deze doelen zijn in 2000 geformuleerd door J.M.A. Riksen-Walraven, professor Ontwikkelingspsychologie aan de Radboud Universiteit in Nijmegen, en opgenomen in de 'Wet Kinderopvang' (VWS 2004).

In de volgende paragrafen wordt elk pedagogisch doel afzonderlijk toegelicht.

### **2.1 Het bieden van emotionele veiligheid**

Een kind dat zich veilig voelt, voelt zich goed en heeft energie om te leren en zich te ontwikkelen. Kinderen zijn in de eerste plaats gehecht aan hun ouders, broertjes, zusjes en andere familieleden. Als ouders zich niet welkom voelen bij CreActive Kids, kunnen hun kinderen dit gevoel overnemen. Daarom zal er naast de aandacht voor kinderen ook expliciet aandacht worden besteed aan hun ouders. Dit doen we door ouders mondeling te informeren over hoe het kind zijn tijd bij CreActive Kids heeft doorgebracht bij breng- en haalmomenten. Van elk kind wordt een digitaal dossier bijgehouden. In dit dossier wordt minimaal 1 keer per week door de pedagogisch medewerker gerapporteerd over eventuele bijzonderheden vanuit pedagogische optiek. Ouders kunnen dit dossier altijd inzien door in te loggen op ons systeem d.m.v. een code. CreActive Kids vindt het belangrijk dat zowel de pedagogisch medewerkers als de ouders overeenstemming hebben over basale normen en waarden en de pedagogische aanpak. Het pedagogisch beleidsplan is te raadplegen via de website en een papieren exemplaar kan opgevraagd worden bij de houder. Op deze manier kunnen ouders al voor aanmelding van het kind bepalen of de visie en werkwijze van CreActive Kids hen aanspreken.

#### *2.1.1 Geborgenheid en wennen*

Om een kind een veilig, vertrouwd en geborgen gevoel te kunnen geven is het van essentieel belang dat het kind op een rustige en geleidelijke manier went aan CreActive Kids. Na aanmelding van het kind volgt een kennismakingsgesprek tussen ouders en de assistent-leidinggevende of de eigenaar op de locatie zelf en is er een rondleiding. In dit gesprek wordt informatie gegeven over algemene regels en pedagogische opvattingen van CreActive Kids. De leidinggevende bepaalt aan de hand van de opvangdagen van het kind welke pedagogisch medewerker mentor wordt. Ongeveer twee weken voor ingang van de

contractperiode wordt gestart met wemomenten in de groep. De leidinggevende maakt bij het afspreken van de wemomenten met de ouder(s) tevens kenbaar wie de mentor van het kind is. We streven ernaar de mentor de eerste wendag van het kind aanwezig te laten zijn. Tijdens de 1<sup>e</sup> wemomenten krijgt het kind de ruimte om de nieuwe omgeving te verkennen in de veilige wetenschap dat papa en/of mama in de buurt is. De pedagogisch medewerker, die tevens mentor is van het kind, doet de intake en vertelt wat over de groep waarin het kind is geplaatst. De ouders krijgen de gelegenheid over hun kind te vertellen. De bedoeling is de gewone, vertrouwde gang van zaken thuis, zoveel mogelijk in te passen in de groepssituatie. Het gesprek zal zich voornamelijk richten op eet- en slaapgewoontes en eventuele speciale wensen of gewoontes. Maar ook onderwerpen als troosten, favoriet speelgoed, gezinssamenstelling, gezondheid en temperament komen aan bod. In overleg wordt bekeken wat gezien onze visie wel of niet op elkaar afgestemd kan worden. Daarna gaat de ouder één tot maximaal twee uur weg om het kind te laten wennen. Als de ouder terugkomt, wordt besproken hoe het is gegaan en wordt een tweede afspraak gemaakt om te wennen, waarbij het kind een dagdeel mag komen. Het is in de wenperiode belangrijk dat steeds een van de ouders te bereiken is en het kind kan komen ophalen als dat nodig is. Ook houden we rekening met de behoeftes van het kind en passen we, indien nodig, de wenperiode aan. We gaan er van uit dat bijna ieder kind went aan de nieuwe situatie als daar voldoende tijd, aandacht en begeleiding voor is. Na de wenperiode start het kind officieel, waarbij het ouders natuurlijk vrijstaat het de eerste dag of periode eerder op te halen. Als uw kind van de verticale groep (0 tot 3 jaar) naar de peutergroep gaat vindt er een overdracht plaats, waarin alle relevante gegevens van uw kind worden overgedragen naar de mentor van uw kind van de peutergroep. Tevens krijgt u samen met uw kind een rondleiding in de peutergroep en krijgt uw kind de gelegenheid om te wennen in de nieuwe groep. De wenperiode wordt afgestemd aan de behoefte van uw kind.

### *2.1.2 Werken met een dagritme en werkafspraken*

Om kinderen zich veilig te laten voelen zorgen we voor overzicht en duidelijke afspraken. Kinderen vinden het prettig om te weten waar ze aan toe zijn, zij leren van herhalingen en ontlenen er een gevoel van veiligheid aan. Rustige en wat drukkere activiteiten, evenals vrij spelen en groepsactiviteiten wisselen elkaar af. Dit komt de energieverdeling van het kind ten goede en het kind kan zo op verschillende momenten van de dag even bijtanken. Een dag ziet er ongeveer als volgt uit:

## Dagritme Peutergroep

8.00	Start van de dag. Opvang van de eerste kinderen. Er is gelegenheid om nog te ontbijten. (ouder dient ontbijt zelf mee te nemen)
8.00-9.15	Er is ruimte om te spelen in de verschillende hoeken (bouwhoek, huishoek enz.). De kinderen kunnen zelf kiezen wat ze willen gaan doen. Er is natuurlijk ook ruimte om op schoot te kruipen bij de pedagogisch medewerker.
9.15-9.30	Samen opruimen, alles heeft een vaste plek. Dan wordt het demonstratiespel (methodiek Speelplezier) passend binnen het huidige thema uitgevoerd door de medewerker. In een stopweek worden liedjes van het voorgaande thema herhaald.
9.30-10.00	Daarna wordt er handen gewassen, fruit gegeten en water gedronken. Dit moment wordt door de pedagogisch medewerkers gebruikt om sfeer te maken met de kinderen. Vaste liedjes voorafgaand aan het fruitmoment zijn het 'goedemorgen liedje' en 'smakelijk eten'. Hierna mogen de kinderen starten met eten. Er zijn duidelijke regels (naar elkaar luisteren, op elkaar wachten, fruit niet op de grond gooien). Zo worden de taalontwikkeling maar ook de normen en waarden tijdens de tafelmomenten gestimuleerd.
10.00 -10.30	Na het fruit eten worden de handen gewassen en is het tijd om verschoond te worden, op het potje of naar de wc te gaan. De kinderen mogen spelen in de hoeken. Een medewerker verschoont de kinderen, de andere medewerker ruimt de tafel af en houdt toezicht in de groep en speelt kindvolgend mee. De kinderen die verschoond zijn/ naar de wc zijn geweest mogen nog even meespelen.
10.30-11.30	Tijd voor wat beweging. In principe gaan we altijd naar buiten, tenzij de weersomstandigheden extreem zijn en dit niet toelaten. Of gaan we naar de gymzaal om te rennen, springen, klimmen enz. Als er twee medewerkers aan het werk zijn blijft één medewerker binnen om rond 11.00 uur een begeleide activiteit (methodiek Speelplezier), passend bij het thema, te doen met een klein groepje kinderen.
11.30-12.30	In de groep worden de kinderen in de overgang van spelen naar het tafelmoment begeleid en worden de handen gewassen. De broodmaaltijd is een rustmoment op het midden van de dag. We zitten met zijn allen aan tafel en maken het samen gezellig met liedjes. Nadat de soep, boterhammen, groentes en het water op zijn maken we de handen schoon en is er weer een verschoon- en wc-ronde.
12.30-13.00	De kinderen die nog slapen gaan naar bed. Kinderen die niet meer naar bed hoeven kunnen even snoezelen op de bank of een matrasje.
13.00-14.30	De kinderen die niet meer slapen/rusten mogen meedoen met een activiteit met de begeleider zoals boekje voorlezen, gezelschapsspelletjes, knutselen of spelen in de groep of buiten. Rond 13.30 uur herhalen we het voorbeeldspel en is er ruimte voor een begeleide activiteit, passend bij het thema, in een klein groepje.
14.30-16.00	Er wordt gezamenlijk water gedronken en yoghurt gegeten aan tafel. Hierna is er weer een wc- en verschoonronde. Veelal wordt er vrij gespeeld in de groep en volgt een leidster het spel, als het weer het toelaat gaan we naar buiten.
16.00-16.30	Dan volgt een activiteit aan de grote tafel; spelletje, puzzel of manipuleren met materialen (b.v. scheuren, tekenen, rijgen).

<p><i>Vanaf 16.30 tot 18.00 uur</i></p>	<p>Wanneer het kind aantal nog maar 1 pedagogisch medewerker vereist, gaat de 2e PM-er andere taken doen, zoals schoonmaak of administratie.</p> <p>Er is een wc- en verschoonronde. De meeste kinderen worden opgehaald.</p> <p>Ouders mogen hun kind ophalen wanneer zij dit willen. Wij vragen de ouders wel rekening te houden met de activiteit die op dat moment gaande is in de groep. Daarom adviseren wij ouders ook hun kind niet tijdens een eetmoment op te halen of te brengen. Ook tijdens andere haal- en breng momenten vinden wij rust in de groep belangrijk. Daarom vindt de overdracht aan de deur van het speelplein plaats.</p> <p>Als er hieromtrent afspraken gemaakt zijn met ouders, krijgen kinderen rond 17.00u een warme maaltijd aangeboden. Ouders dienen dit zelf van thuis mee te nemen.</p>
-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Werkafspraken peutergroep

### VVE methode Speelplezier

- We werken met de VVE methode Speelplezier. Deze methode werkt met verschillende thema's die per week beschreven staan in de VVE klapper. Deze ligt in de lade van het aanrecht in peutergroep de Bezige Bijtjes.
- Twee medewerkers van de werkgroep VVE ( van elke groep 1) werken samen 1 thema helemaal uit en vermelden het leer/ontwikkelingsdoel per activiteit. Ze zorgen ervoor dat al het materiaal in de klapper komt. Als er hulp nodig is van collega's of pedagogisch coach geef dit dan op tijd aan.
- Er wordt een jaarplanning gemaakt welke thema's aan bod komen en wie wat gaat doen.
- Per week liggen er altijd twee (knutsel)activiteiten klaar om aan te pakken. Zorg voor genoeg aantallen, voorbeeldjes en/of materialen.
- Laat de kinderen vooral ervaringen opdoen met verschillende materialen. De inbreng van de kinderen zelf is het doel en niet een mooi product.
- Ideeën voor de thema's uit de methode Speelplezier kunnen we delen in de speelplezier app. Tevens kan Doenkids gebruikt worden als aanvulling.
- Van elk thema krijgen ouders een nieuwsbrief met een korte omschrijving van het thema, ontwikkeldoelen en tips om thuis te doen.
- Na elk thema wordt het evaluatieformulier ingevuld per groep en kort besproken ( Tips en tops).
- Tijdens het vrij spel spreken we af dat 1 medewerker in verschillende hoeken kindvolgend meespeelt.



- Dagelijks komen de volgende routines aan bod in de ochtend en in de middag: Voorbeeldspel, gezamenlijk spel, begeleide activiteit in de kleine groep, kindvolgend meespelen.
- In de groep zijn foto's van de kinderen aanwezig, de woorden die deze week aan bod komen en foto's van de dagindeling.
- In elke hoek is kosteloos materiaal aanwezig.
- In de groep zichtbaar aanwezig voor de medewerkers; dagindeling en werkafspraken. Hier houden we ons zoveel mogelijk aan.

### **De maaltijden en het verschonen van de kinderen**

- Voor en na elke maaltijd worden de handen gewassen van de kinderen.
- Zijn er 16 kinderen aanwezig tijdens de lunch dan kun je gebruik maken van de andere ruimte, hierdoor is er meer aandacht voor elk kind en hebben kinderen meer ruimte aan tafel.
- Tijdens het eten blijven de kinderen zitten met op zijn minst 1 medewerker die bij de kinderen aan tafel blijft.
- Onder de maaltijd gaan kinderen niet naar de w.c., met uitzondering van kinderen die net zindelijk zijn. Daarom proberen we om zoveel mogelijk kinderen voor de maaltijd te laten plassen. Na het plassen handen wassen!
- De eerste boterham kiezen ze uit hartig beleg. Daarna mogen ze kiezen tussen 2 soorten zoetwaren. Kinderen eten naar behoefte. Ook wordt er soep en/of groentes aangeboden.
- Bij warm eten zoals soep wordt vooraf de temperatuur gecontroleerd zodat kinderen zich niet kunnen verbranden.
- Wij stimuleren de kinderen om minimaal een stukje rauwkost te eten.
- De kinderen blijven aan tafel zitten totdat ze klaar zijn met eten en het bekertje water is leeg gedronken. Dan mogen ze nog even in een hoek spelen tot aan de toitetronde.
- Aan het einde van de maaltijd gaat 1 medewerker de kinderen een voor een verschonen, de kinderen die klaar zijn krijgen handen en mond gewassen en mogen van tafel om te spelen. De ander medewerker maakt de tafel en grond schoon en let op de kinderen in de groep. Langzame eters krijgen de ruimte om rustig verder te eten.
- Tijdens het eten van yoghurt dragen alle kinderen slabbers.
- Na het verschonen leggen we alle spullen (pampers/ kleding) weer in het juiste vakje van het kind terug.
- Als we een kind verschonen en het is een poepluier gebruiken we de geparfumeerde luierszakjes.
- Na iedere verschoningsbeurt wordt de emmer op de badkamer geleegd.
- In de ochtend zorgt een medewerker dat er in elk verzorgvakje van de aanwezige kinderen voldoende luiers liggen. Grote pakken luiers liggen in vakjes op de gang. Ouders nemen van thuis luiers mee.

- Heeft een kind gepoept? Dan wordt het verschoningskussen gedesinfecteerd na gebruik. Tevens wordt het verschoningskussen altijd schoon gemaakt na de verschoningsronde.
- Na een toiletbezoek wassen de kinderen hun handen en drogen deze af met een papieren droogdoek.

## **Slapen**

- Als er kinderen slapen, gebeurt dit meestal meteen na de lunch en na het verschoonmoment.
- Het slaapschema van de kinderen hangt op het whitebord in de groepsruimte.
- Er wordt tijdens het slapen elk kwartier toezicht gehouden door het raampje in de deur van de slaapkamers ( visuele controle).
- Kinderen die niet meer slapen, maar wel behoefte hebben aan een rustmoment mogen in de andere groep op de bank of een bedje snoezelen.
- Als de kinderen slapen proberen we de oudste kinderen wat meer aandacht te geven door bijvoorbeeld het rollenspel te spelen, het gezamenlijke netalsof spel of een begeleide activiteit in de kleine groep.
- Hoeslakens elke dag verschon
- Een keer in de week gaan de dekentjes in de was.

## **Opruimen**

- Als we gaan opruimen roepen we de kinderen bij ons en gaan samen op de mat in de bouwhoek zitten en zingen we het opruimlied.
- Daarna geven we kinderen concrete opdrachten om op te ruimen.(B.v. doe de auto's in de doos of zet de boekjes in het boekenrek).
- Kinderen die dit nog moeilijk vinden helpen we door iets in de hand te stoppen en dit gaan ze dan samen met de medewerker opruimen om zo het opruimen te stimuleren.
- Spenen opbergen in eigen bakjes in de verschoonruimte. Elke vrijdag alle spenen uitkoken.
- Knuffels, kleding, luiers en/of persoonlijke spullen van kinderen in hun vakje leggen (badkamer of vakje op de gang).
- Na de dienst legt de medewerker de luizenzakken klaar voor de volgende ochtend. Jassen, mutsen en sjaals opbergen in de luizenzak van betreffend kind en aan de kapstok hangen. Schoenen op het schoenenrek zetten.

## **Binnen spelen**

- We stimuleren de kinderen om met de materialen van de hoeken in de betreffende hoeken te blijven spelen.

- We splitsen 2 maal per dag de groep, zodat kinderen meer rust ervaren en er gebruik wordt gemaakt van het atelier en of de snoezelruimte.
- Kinderen lopen in de groep en gebruiken de zitbank om te zitten of te liggen.( B.v. boekjes lezen)
- Als kinderen klaar zijn met b.v. kleien of puzzelen wordt dit eerst opgeruimd en daarna mogen ze iets anders gaan doen.
- T.v. kijken is enkel educatief en/of passend bij het actuele thema.

### **Buiten spelen**

- Kinderen mogen niet in het materialenhok komen. Ze wachten bij de muur als het buitenmateriaal wordt uitgedeeld.
- Kinderen mogen niet met de fietsen achter de rode tegels komen, dit is een "rustig spelen" gebied. Hier kunnen ze spelen met keukenmateriaal, stoepkrijten of verven mat water en kwasten etc.
- Bij zonnig weer zonwering gebruiken en kinderen voordat ze naar buiten gaan insmeren met zonnencreme en pet of hoedje opzetten!
- Er is altijd voldoende toezicht tijdens het buitenspelen!
- Materiaal voor binnen blijft binnen, er wordt gezorgd dat er poppen en serviesgoed zijn voor buiten.

### **Gymzaal**

- Als we naar de gymzaal gaan houden alle kinderen het evacuatie-touw vast.
- Op de gang lopen we zo stil als muisjes!
- Bij het opbouwen van de toestellen/ materialen, zitten de kinderen op de bank.
- Bij het opbouwen van de toestellen blijft altijd 1 medewerker erbij staan.
- Tijdens het spelen blijft altijd 1 medewerker bij een groot toestel staan om de kinderen te begeleiden.
- Op het wandrek mogen de kinderen tot de helft klimmen. Er liggen altijd matten onder het klimrek.( Zie protocol veilig spelen).

### **Uitstapjes**

- Wandelen of naar de speeltuin (dicht in de buurt) gaan vallen onder uitstapjes. Ze zijn zeker een meerwaarde voor de kinderen!
- Vervoer de kinderen in een kinderwagen of lopend aan de hand.
- Neem mee telefoon ( achterwacht) en eventueel verzorgspullen.
- Stuur een appje naar de ouder(s) van de betreffende kinderen wat, waar en hoelang jullie ongeveer onderweg zijn.

- In het protocol "Vermist kind BSO/KDV CreActive Kids" staat meer informatie over uitstapjes, volg deze instructie op.

Hang een briefje aan de ingang met het tel.nr waarmee jullie bereikbaar zijn.

## Algemeen

- In de groene klapper is alle informatie te vinden!
- Kinderen die besproken worden tijdens een teamoverleg, dan eerst altijd het zorgbehoefte formulier invullen.
- Bitcare wordt dagelijks ingevuld ( eten, slapen, bijzonderheden).
- Altijd de kinderen tellen voordat je vertrekt naar een andere ruimte en ook als je weer terug bent.
- De kinderen mogen niet in de slaapkamer of verschoningsruimte komen zonder toezicht.
- Er mogen geen kinderen in de keuken ivm hete dranken, soep en gevaarlijk keukengerei.
- Medicatie wordt enkel toegediend als ouder(s) het formulier hiervoor hebben ondertekend ( ook paracetamol).
- Als kinderen een zieke indruk maken wordt de temperatuur gemeten. Verhoging is 37,5 en koorts is vanaf 38 graden. Vanaf verhoging worden de ouders geïnformeerd. Als een kind niet mee kan doen met de groepsactiviteiten worden de ouder(s) verzocht het kind te komen ophalen. Rust bevordert het herstel! (**Zie ook informatieboekje mijn kind heeft koorts**).
- We spreken kinderen op een rustige en duidelijke manier aan. We benoemen gewenst gedrag.( b.v. we lopen rustig in de groep ipv niet rennen in de groep).
- Benoem altijd waarom je "nee" of "goedzo" zegt, maak duidelijk wat de consequenties zijn van een bepaald gedrag.
- Kinderen worden gestimuleerd in zelfredzaamheid passend bij hun eigen ontwikkeling. B.v. zelf de jas pakken en/of aan doen.
- We stimuleren positief gedrag door zelf het goede voorbeeld te geven. Bij ongewenst gedrag helpen we het kind door samen gewenst gedrag te laten zien en/of te benoemen.
- We belonen kinderen met een compliment ipv een beloning.
- Als je iets vindt van een medewerker (positief/negatief) communiceer dit **dan eerst met elkaar** op een moment dat het rustig is en geen anderen aanwezig zijn.
- Als een medewerker een 'conflict' met een kind heeft, handelt diezelfde collega dit af. **Ondersteun** elkaar als je merkt dat een collega dit nodig heeft.
- Medewerkers verdelen onderling hun taken en bespreken in de ochtend wie doet vandaag wat.
- Extra taken zijn onderling verdeeld en bekend bij alle medewerkers.
- Als 1 medewerker in de middag klaar is met werken, laat je de ander achter in een nette ruimte met zoveel mogelijk verrichte taken.

### *2.1.3 Rituelen en vieringen*

Wij vinden het belangrijk om te werken met rituelen en vieringen. Rituelen geven houvast. We staan open voor kinderen/ouders met een andere culturele achtergrond. Indien gewenst, besteden we aandacht aan hun feestdag. Dit kan in overleg met het team van de peutergroep. Door bepaalde dingen steeds weer op dezelfde manier te doen, weten kinderen wat er komen gaat in bepaalde situaties. Bij het aan tafel gaan keren steeds dezelfde liedjes terug. Rituelen zijn een belangrijk middel bij het creëren van sfeer en warmte op een groep.

We schenken aandacht aan seizoensgebonden vieringen zoals Carnaval, Kerst of Pasen, door gepast de ruimten te versieren. We vieren, als ouders akkoord zijn, de verjaardag van de kinderen door liedjes te zingen en de jarige mag kiezen wat hij graag als lunch wenst. Wordt een broertje of zusje geboren, dan besteden we hier ook aandacht aan door met de groep een geboortekaart te maken. Een bijzondere viering zal het worden wanneer het kind ons gaat verlaten (bijvoorbeeld als het kind naar de basisschool gaat). Iedere omstandigheid heeft zo zijn eigen manier om te laten zien dat je met zijn allen leeft. Het is mooi om te merken dat je er samen bent, want iets vieren doe je bij voorkeur met elkaar.

## **2.2 Een bijdrage leveren aan de persoonlijke competentie**

### *2.2.1 Individualiteit en zelfvertrouwen*

Een kind dat zich goed en veilig voelt, kan zich op persoonlijk en sociaal gebied ontwikkelen. Ook dat is aan kinderen te zien. Kinderen die intensief, betrokken en geconcentreerd bezig zijn met hun activiteit, leren daar veel van voor hun persoonlijke ontwikkeling: motorisch, creatief, cognitief en emotioneel. Hetzelfde geldt voor de sociale ontwikkeling. Door interacties onderling, door het plezier van het samen spelen en door het oplossen van onvermijdelijke conflicten, leren ze omgangsvormen en sociale vaardigheden.

Een kind is goed zoals het is, we willen elk kind het gevoel geven dat het zichzelf mag zijn met al zijn eigenaardigheden. We laten het kind merken dat het gezien en gehoord wordt. Bij jongere kinderen kan dit betekenen dat we het oppakken en knuffelen als het met geluidjes en oogcontact aangeeft dat het hier behoefte aan heeft. Een ander kind zal dat misschien met huilen aangeven. Bij de al wat oudere kinderen doen we dit door te vragen naar bijvoorbeeld de thuissituatie, zijn/haar activiteiten en prestaties op te merken en te benoemen. We geven de kinderen regelmatig complimenten en stimuleren de activiteiten waar ze mee bezig zijn. We laten merken dat kinderen hun emoties mogen laten zien door deze te benoemen, erover te praten en bijvoorbeeld een toepasselijk verhaal voor te lezen. Kinderen kunnen vaak zelf hun keuzes maken en wij respecteren en stimuleren dat zoveel mogelijk. Het is goed voor een kind om iets zelfstandig te doen of om mee te helpen.

We proberen kinderen aan te spreken op hun eigenheden en hun talenten. Kinderen hoeven van ons niet altijd samen te spelen. We benaderen de kinderen niet alleen als groep. Door kinderen te laten merken dat ze er mogen zijn, krijgen ze vertrouwen in de begeleiders en

in zichzelf. We leggen vooral de nadruk op gewenst gedrag door zelf het goede voorbeeld te geven en door te benoemen wat gewenst is (bijvoorbeeld: "we lopen naar buiten" i.p.v. "niet rennen naar buiten").

### *2.2.2 Het stimuleren van de zelfredzaamheid (zelfstandigheid)*

Het geeft kinderen een goed gevoel om steeds meer zelf te kunnen. We helpen een kind niet door van alles voor hem te doen, maar door dit samen te doen en het kind te stimuleren het zelf te doen. Bij iedere handeling die het kind zelf uitvoert groeit het zichtbaar; het kind bouwt aan zijn eigenwaarde en zelfvertrouwen. We moeten er voor waken kinderen te overvragen: voortdurend moeten we er op letten of een kind er al echt aan toe is om bepaalde dingen zelf te kunnen. De zelfredzaamheid binnen het KDV stimuleren we door kinderen zichzelf te laten verzorgen zodra ze dat kunnen, bijvoorbeeld: Zelf de boterham eten of zelfstandig uit de beker drinken en als ze er aan toe zijn alleen naar de wc gaan, aan- en uitkleden, handen wassen.

We laten kinderen zelf ervaren door te zeggen: "probeer het eerst zelf, als het niet lukt vraag je mij om te helpen". We streven ernaar dat de kinderen zich steeds meer zelf kunnen redden. We grijpen steeds minder in bij conflictsituaties als bijvoorbeeld een kind voor zichzelf opkomt. We proberen niet te snel in te springen en we geven complimenten als iets lukt. We laten ze hun eigen mogelijkheden ontdekken en het gevoel wat daarbij hoort: "Kijk eens wat ik al kan".

### *2.2.3 Zindelijk worden*

Een apart punt van aandacht voor zelfredzaamheid is het zindelijk worden. In principe laten we het aan de ouders over om hier mee te beginnen, wel vragen we kinderen soms of ze mee willen naar de wc om te kijken (vanaf ongeveer 2 jaar). Als ze zelf willen, mogen ze op het potje of op de wc zitten. We vinden overleg over zindelijkheidstraining belangrijk om op een lijn te kunnen zitten met de ouders. Verder willen wij (in overleg met de ouders) zo min mogelijk dwang uitoefenen. Wel is ons streven dat het kind voordat het naar de basisschool gaat zindelijk is.

### *2.2.4 Motorische ontwikkeling (lichamelijke ontwikkeling)*

Onze bijdrage aan de motorische ontwikkeling van kinderen bestaat vooral uit het zoveel mogelijk stimuleren. Dit wil zeggen dat we die activiteiten aanbieden waar het kind op dat moment behoefte aan heeft om verder te komen. De houding van de begeleider is zodanig uitnodigend dat kinderen ook gebruik maken van datgene wat ze aangeboden krijgen.

We stimuleren de ontwikkeling van de grove motoriek door het mogelijk maken en aanbieden van activiteiten zoals klimmen, dansen, springen, glijden, met de bal spelen en

loopauto's en fietsjes zijn aanwezig.. Dit kan zowel in de binnenruimte, de gymzaal als buiten plaatsvinden. In de gymzaal bieden we afwisselende bewegingsactiviteiten aan.

We moedigen de kinderen aan in de ontwikkeling van de fijne motoriek door met hen te (vinger)verven, puzzelen, tekenen, kleuren, scheuren ( voor de oudste peuters knippen) plakken, kralen te rijgen, kleien, met de bal rollen, kosteloos materiaal aan te bieden zoals doosjes en potjes met deksels etc.

We stimuleren het kind ook in de ontwikkeling van het lichaamsbesef. Dit proberen we te bereiken door activiteiten als zindelijkheidsstraining, zintuiglijk spel (muziekinstrumenten, bewegingsliedjes, zand en water, kleien, voelspellen), lichamelijk contact (knuffelen en stoeien), jezelf verzorgen (handen wassen, neus poetsen of billen afvegen).

Wanneer wij denken dat er mogelijk sprake is van een vertraagde of achtergestelde ontwikkeling, dan gaan wij hierover direct in overleg met de ouders.

### *2.2.5 Cognitieve ontwikkeling (verstandelijke ontwikkeling)*

#### *Taalontwikkeling*

Om de taalontwikkeling bij de kinderen die naar het KDV van CreActive Kids komen zoveel mogelijk te stimuleren, besteden de medewerkers hier veel aandacht aan. De begeleider praat met de kinderen, in tweegesprekken of aan tafel met elkaar. Er worden veel liedjes gezongen (passend bij het thema) waarbij veel gebaren worden gebruikt zodat ook jonge kinderen al snel mee kunnen doen.

Wij werken met de methode "Speelplezier". Zowel in de babygroep als in de peutergroepen worden er thematisch verschillende activiteiten aangeboden aan de kinderen die de taalontwikkeling stimuleren, passend bij hun ontwikkeling. Deze methode wordt door beide basisscholen en de peuterspeelzaal, allen gevestigd in de brede school, gebruikt. Dit noemt men VVE (voor- en vroegschoolse educatie).

Ook worden er regelmatig boeken gewisseld of nieuw aangeschaft om aan te sluiten bij thema's die op dat moment bij de kinderen leven.

We hebben aandacht voor de gesproken taal: we letten erop rustig te praten en goed te articuleren, herhalen woorden soms of zeggen ze goed na en benoemen wat we aan het doen zijn ('Ik schenk melk in', 'ik verschoon je luier'). We laten de kinderen uitpraten en vullen geen woorden of zinnen in. We verbeteren de kinderen niet maar herhalen het juiste woord; bijvoorbeeld: "Ik was op sool" "Leuk, was je op school?"

We proberen ruzies op te lossen met behulp van taal. De begeleiders hebben een voorbeeldfunctie. We proberen geen verkleinwoorden te gebruiken en stimuleren 'normaal' taalgebruik (een auto heet geen toettoet maar wordt auto genoemd). Begrippen worden bijgebracht tijdens allerlei activiteiten met kleuren, cijfers, vormen en seizoenen.

Tijdens groepsmomenten wordt de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. In individuele contacten tussen kinderen en medewerkers wordt ook in het Limburgs dialect gesproken of de moedertaal zoals Duits.

### *Ruimtelijk inzicht*

Door een verscheidenheid aan materialen als puzzels, blokken en Lego/duplo en ander constructiemateriaal worden de verstandelijke vaardigheden, waaronder het ruimtelijk inzicht, van kinderen getraind. Ook met buizen, kokers, bierviltjes, bakken in verschillende maten en ander (vaak kosteloos) bouw materiaal mogen kinderen hun gang gaan. Dit kan aan de grote tafel of in de bouwhoek. We letten erop de bouw werken van kinderen op waarde te schatten: we vragen wat er gemaakt is, we benoemen het niet als rommel die opgeruimd moet worden, we maken er soms een foto, tekening of tentoonstelling van.

### *Creatieve ontwikkeling*

Creativiteit hebben kinderen in zich, wij hoeven hen dit als volwassenen niet aan te leren. Sterker nog: wij leren van de kinderen en hun nog veel rijkere fantasie. Wel is het van groot belang dat wij als begeleiders hier de ruimte en de voorwaarden voor scheppen.

Daarbij gaat het uitdrukkelijk om de manier waarop iets is ontstaan en de reflectie van het kind zelf op een gemaakt object, maar niet om het 'werkje' zelf! Dat betekent ook, dat wij de kinderen géén knutselwerkjes laten produceren omwille van het resultaat. Ook zal het werk van de kinderen vaak nog een tijd op CreActive Kids blijven, zodat het kind hier verder mee door kan gaan en nieuwe ontdekkingen en inzichten opdoet.

We proberen de aanwezige creativiteit te stimuleren door:

- het aanbieden van (kosteloze) materialen die op verschillende manieren gebruikt kunnen worden en zo de fantasie prikkelen;
- kinderen op weg te helpen door kindvolgend mee te spelen en taal te koppelen aan hun spel. Als de kinderen helemaal in hun spel opgaan, kan de begeleider zich terugtrekken.
- kinderen te laten kennismaken met een groot aantal verschillende materialen.
- bij het knutselen (scheuren, plakken, verven) de kinderen vrij te laten en zo min mogelijk "voorgeprogrammeerde" werkjes aan te bieden. Ook als er iets voorbereid is en een kind vult dit op geheel eigen wijze in (creatief!) dan vinden we dit prima. Het proces is voor ons belangrijk en niet het product.
- naast fantasiemateriaal als verkleedkleden ook spulletjes uit de volwassen wereld aan te bieden zoals een serviesje, pannen, veger en blik, telefoon, lege verpakkingen e.d. Hoe kinderen deze gebruiken mogen ze zelf weten als er maar op een zorgvuldige manier mee wordt omgegaan.
- met zintuiglijke materialen te exploreren (denk aan zand, water, klei, voelborden, muziekinstrumentjes en alle natuurelementen in de tuin).



### **2.3 Een bijdrage leveren aan de sociale competenties**

Door de omgang met andere kinderen ontwikkelt een kind een beeld over zijn eigen ik.

Het ontwikkelt veel of weinig zelfvertrouwen. Met vertrouwde personen ontwikkelt een kind een hechte band. Het kind leert ruzie maken, conflicten op te lossen, op te komen voor zichzelf en rekening te houden met anderen. Het leert lief te zijn voor anderen, oog te hebben voor anderen, verschillende gevoelens zoals boosheid, blijheid, verdriet en teleurstelling te herkennen en ermee om te gaan.

We bieden een veilige vertrouwde plek, waar ze naast uitdaging ook rust kunnen vinden. We vinden dat kinderen bij CreActive Kids de kans moeten krijgen om zich te hechten aan de mensen waar ze mee omgaan. Dit zijn zowel de medewerkers (er werken zoveel mogelijk vaste medewerkers in de peutergroep) als de andere aanwezige kinderen. Doordat we flexibele opvang bieden zijn we ons bewust dat dit invloed kan hebben op het welbevinden van het kind en letten we erop of deze wijze van opvang past bij de behoeftes van het kind.

Kinderen gaan zichzelf ervaren in relaties tot anderen, ontdekken dat hun gedrag consequenties heeft voor anderen. Kinderen krijgen de kans om te ontdekken hoeveel plezier je in de omgang met anderen kunt hebben.

We proberen de kinderen emotionele ruimte te geven. We gaan in op emoties als blijheid, woede en verdriet. Een kind mag uithuilen en we nemen het dan vaak op schoot. Een kind mag stampvoeten van boosheid en we benoemen dat dan ook: "Jij bent boos hè? Soms kan er iets niet zoals jij dat wil, maar ik snap dat je daar boos over bent." Er is ook aandacht voor angst, onverschilligheid, nieuwsgierigheid, eigenwijsheid. We geven aandacht aan lichamelijk contact, knuffelen en verzorgen.

De aandacht voor de seksuele ontwikkeling vloeit hieruit voort. We laten kinderen merken dat het fijn kan zijn een knuffel te krijgen of geven. Het mag zelf bepalen wat zijn grenzen zijn, wanneer het op schoot wil, een knuffel wil of daar juist geen zin in heeft. Wij gedragen ons hierbij conform de Beroepscode Kinderopvang (AbvaKabo, 2009). Als kinderen van het KDV ontdekken dat jongens en meisjes er verschillend uit zien en "doktertje spelen" vinden we dit prima, zo lang zij daarbij elkaar geen pijn doen en het voor de betrokken kinderen leuk blijft. We zeggen wel, dat de jonge "patiënten" hun onderbroek aan moeten houden in verband met de hygiëne en de thermometer ook alleen over de kleding heen gebruikt mag worden. Bij opvallend seksueel gedrag van een kind kunnen we besluiten dit in de gaten te houden met het oog op seksueel misbruik.

We willen de kinderen de mogelijkheid bieden tot het aangaan van relaties. Naast het vinden van je eigen ik is dit een van de meest wezenlijke aspecten van het mens zijn: een relatie kunnen hebben met een ander. We vinden het bij CreActive Kids belangrijk dat kinderen ontdekken dat het leuk is om met anderen om te gaan, dat je met anderen dingen kunt beleven die je in je eentje of in een klein gezin niet kunt.

We bereiken dit door het organiseren van gezamenlijke activiteiten als gezelschapsspelletjes, samen spelen, samen zingen, samen eten, samen slapen, samen delen en samen vieren. Verder geven we kinderen het gevoel dat we bij elkaar horen en dat dit leuk is. Bijvoorbeeld door aandacht te schenken aan begroeten en afscheid nemen en

door foto's op te hangen van de kinderen en die leiding die deze dag aanwezig zijn. Door het zingen van liedjes waarin namen van de kinderen zijn verwerkt. We stimuleren vriendschappen tussen kinderen. Niet alleen samen spelen, maar ook samen conflicten oplossen of samen een klus klaren hoort hierbij. Belangrijk is dat wij het goede voorbeeld geven in onze omgang met de kinderen, elkaar, en de ouders van de kinderen.

## **2.4 Overdracht van waarden en normen**

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen een continue rol. Waarden zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Een waarde is bijvoorbeeld dat het belangrijk is dat kinderen dankjewel zeggen. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden: ze veranderen in de loop van de tijd en ze variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe mensen zich behoren te gedragen.

Wij zijn ons ervan bewust dat we net als de ouders onze normen en waarden doorgeven aan de kinderen. We kunnen zowel verbaal als non-verbaal laten weten welk gedrag we goed- of afkeuren. We geven het voorbeeld door zelf te laten zien welk gedrag gewenst is, ook hierbij weer uitgaande van de Beroepscode Kinderopvang. Normen en waarden die wij belangrijk vinden zijn onder andere:

- elkaar geen pijn doen,
- het weer goed maken met een ander als je iets vervelends hebt gedaan door bv. sorry te zeggen,
- elkaar helpen, complimenten geven,
- vragen als je iets wilt hebben,
- opruimen na het spelen,
- luisteren naar elkaar,
- tafelmanieren (van alles wat proeven, aan tafel blijven zitten)
- zorgdragen voor een goede hygiëne door handen te wassen of neus met een zakdoek te poetsen.

Voor de pedagogisch medewerkers betekent dit dat ze soms in verschillende rollen moeten functioneren: de stimulerende, de troostende, de belonende, de ondersteunende, de sturende en de vriendelijke opvoedingsrol.

Het opvoedingsklimaat in een kinderdagverblijf, dus ook bij CreActive Kids, moet aan een aantal voorwaarden voldoen willen kinderen zich deze normen en waarden eigen maken:

#### *2.4.1 Ontdekken van verschillen en overeenkomsten tussen mensen en situaties*

Elk kind dat bij CreActive Kids komt is uniek en neemt een stukje eigen 'geschiedenis' mee. Het merkt dat er andere volwassenen bestaan dan papa en mama, en dat die soms heel anders reageren op bepaald gedrag. Het ziet hoe andere ouders met hun kinderen omgaan en dat het ene kind wel huilt bij het afscheid en het andere niet. Het ziet dat er stille, rustige mensen bestaan en hele drukke. Dat er jongens zijn en meisjes. Bruine en witte kinderen. Dat je met sommige kinderen fijn kunt spelen en met andere niet.

Hoe gaan wij als pedagogisch medewerkers om met die verschillen?

We proberen elk kind te accepteren zoals het is. Als blijkt dat een medewerker moeite heeft met een kind, wordt dit door haar met haar collega's besproken. We zijn geïnteresseerd in de thuissituatie van het kind. Met kinderen die een andere taal spreken dan Nederlands, maken we extra veel gebruik van lichaamstaal en gebarentaal.

We proberen rekening te houden met verschillende culturele achtergronden en willen kinderen hiermee laten kennismaken, zodat ze daar niet vreemd tegenover staan. Wij vinden het belangrijk dat kinderen leren om respect te hebben voor een ander, om een ander in zijn waarde te laten. Dit principe is geïntegreerd in ons totale werk. Op deze basis proberen wij met de kinderen, met de ouders en met elkaar om te gaan. Wij willen deze houding graag overdragen naar de kinderen. Dit doen we bijvoorbeeld door te kijken in en voor te lezen uit boeken waarin kinderen uit een andere cultuur of met een andere huidskleur een hoofdrol spelen. Kinderen merken deze verschillen tussen mensen op. Wij streven ernaar dat het voor de kinderen vanzelfsprekend blijft dat mensen heel verschillend kunnen zijn. Daarnaast streven we ook bij ons personeelsbestand naar een verscheidenheid aan mensen (denk aan leeftijd, geslacht, cultuur).

#### *2.4.2 Jongens en meisjes*

Wij zijn er ons bewust van dat kinderen veel meer met vrouwen dan met mannen in aanraking komen op de opvanglocatie. Daarom staan wij open voor mannelijke pedagogisch medewerkers binnen ons personeelsbestand. Omdat kinderen heel gevoelig zijn voor voorbeelden proberen wij roldoorbrekend te werken: er is dus voor jongens én meisjes ruimte om buiten te ravotten, af en toe te stoeien en voor bewegingsspelletjes om hun energie kwijt te kunnen. Tevens moedigen we óók meisjes aan bij het onderzoeken van materiaal, het willen winnen of het tonen van initiatief en durf. Daarnaast wordt sociaal en zorgzaam gedrag óók bij jongens benoemd en gewaardeerd. Verder geldt dat al het speelgoed voor jongens en meisjes is bedoeld: we vinden het prima als een jongen zich als prinses verkleedt en een meisje bouwvakker speelt.

Toch zijn er ook verschillen. De meeste jongens zijn, in vergelijking met meisjes van dezelfde leeftijd, nog minder talig ingesteld. Daarom proberen onze pedagogisch medewerkers er rekening mee te houden dat zij hun boodschap aan jongens soms korter en bondiger moeten formuleren. Ook zullen de pedagogisch medewerkers gedrag dat niet in de situatie past neutraal benoemen en een alternatief geven in plaats van veelvuldig 'nee' te moeten zeggen: 'Hé, je mag daar niet op klimmen!' klinkt anders dan 'Je klimt nu op het

hek. Ga maar bij de klimwand klimmen.' Soms zullen we bewust een situatie even aankijken omdat eigen ervaringen opdoen af en toe zinvoller is dan waarschuwen.

#### *2.4.3 Laten ervaren dat mensen samen leven en samen verantwoordelijk zijn.*

We willen de kinderen leren omgaan met anderen en de omgeving, met respect en verantwoordelijkheid voor elkaar. We doen dit door de kinderen elkaar te laten helpen of iets voor een ander te laten doen. Samen opruimen waar ze mee gespeeld hebben, op je beurt wachten als je allebei met hetzelfde speelgoed wil spelen, voorzichtig om gaan met een kruipende baby. We proberen ze te leren wat bepaald gedrag betekent: dat het bijvoorbeeld niet leuk is als je geplaagd wordt. Kinderen worden aangemoedigd zelf tegen een ander kind te zeggen wanneer ze iets niet (meer) prettig vinden.

#### *2.4.4 Grenzen stellen*

Regels kun je zien als 'spelregels': hoe gaat het hier? Als je de spelregels kent, weet je hoe je je moet gedragen, heb je houvast. Regels bieden een kind ordening, duidelijkheid, continuïteit en dus veiligheid. Ze zijn nuttig, zowel voor het individu als voor de groep als geheel. Een regel moet wel zinnig en haalbaar zijn en passen bij de ontwikkelingsfase van het kind.

Een voorbeeld van regels zijn de regels aan tafel. Deze worden gehanteerd om te zorgen dat kinderen van het kinderdagverblijf voldoende voeding binnen krijgen en om rust te creëren na een spelactiviteit. Ze kunnen afwijken van wat een kind thuis gewend is, maar door ze elke keer weer te herhalen (en eventueel kort uit te leggen) weten de kinderen waar ze aan toe zijn.

Denk hierbij aan:

- Alle kinderen komen aan tafel en blijven aan tafel zitten (tenzij een kind wat mag uitdelen, naar de wc moet, ziek is etc.)
- Er komt geen speelgoed op tafel tijdens het eten/ drinken
- Eerst een boterham met gezond beleg, dan pas een boterham met zoet beleg.

#### *2.4.5 Regels overschrijden*

Regels kunnen worden overtreden. Dit biedt een kind de kans te experimenteren met grenzen van anderen; wat kan (wanneer) wel, wat kan niet. Wat vinden ze prima (als ik een mooie tekening maak op een vel papier), wanneer worden ze boos (als ik een mooie tekening maak op de muur). Het overtreden van regels kan door een kind ook gebruikt worden om onvrede te laten blijken of om aandacht te trekken.

Bij te veel regels overtreden de kinderen gewild of ongewild telkens regels. Een medewerker wordt een politieagent, die de kinderen blijft corrigeren. Kinderen krijgen geen kans te experimenteren, waardoor hun initiatief afneemt. Het resultaat is een heel onrustige en vervelende sfeer in de groep. Wij proberen hierin een goede weg te vinden met niet teveel, maar wel duidelijke en consequent geldende regels.

Als ouders en begeleiders op hetzelfde spoor zitten (qua normen en waarden en daaruit voortvloeiend de bijbehorende regels), kunnen ze elkaar positief beïnvloeden. Daarom vinden we het belangrijk dat begeleiders en ouders overleggen over de manier van omgaan met een kind.

Voor ons betekent het omgaan met kinderen dat we liever aandacht en tijd besteden aan het stimuleren van gewenst gedrag dan aan het afleren van ongewenst gedrag. Vanaf het begin worden de kinderen betrokken bij de regels in de groep. Ook jonge kinderen doen daar aan mee. We leggen telkens (kort) uit waarom bepaalde regels bestaan. We geven het kind een alternatief of bedenken dit samen met het kind. We proberen oog te hebben en te houden voor de momenten waarin kinderen zich gewenst gedragen. We geven ze een aai over de bol of een compliment en vertellen ze dat ze het goed hebben opgelost.

Wanneer er toch zaken niet goed worden opgelost, kan een medewerker ervoor kiezen het kind te waarschuwen, weg te halen uit de situatie door het af te leiden of even een time-out te geven door het kind even apart te zetten (altijd onder toezicht). De medewerker die 1 van deze interventies toepast, komt hier op een later moment met het kind nog op terug. Aangepast aan de leeftijd en het bevattingsvermogen van het kind wordt teruggekeken op de situatie.

Ouders worden op de hoogte gesteld als een kind vaker de regels overschrijdt en hoe de begeleider hierop heeft gereageerd. Samen met de ouders wordt bekeken of alles naar tevredenheid is opgelost.

In dit hoofdstuk werd toegelicht hoe wij bij CreActive Kids vormgeven aan de 4 pedagogische basisdoelen. Om deze doelen te kunnen bereiken, zullen er aan een aantal voorwaarden voldaan moeten worden. Deze voorwaarden komen in hoofdstuk 3 aan bod.

### **3. Voorwaarden om pedagogische kwaliteit te waarborgen**

#### **3.1 Groepssamenstelling**

Het kinderdagverblijf van CreActive Kids is verticaal en horizontaal ingericht. De kinderen op ons kinderdagverblijf "Kiekeboe" zijn tussen de 0-3 jaar oud (verticaal). Onze peutergroep is horizontaal ingericht met kinderen tussen de 2-4 jaar.

De voordelen van een horizontale groepsindeling in de peutergroepen zijn dat kinderen leeftijdsgenootjes met eenzelfde ontwikkelingsniveau ontmoeten, die ze kunnen imiteren. Vanwege hetzelfde ontwikkelingsniveau dagen ze elkaar uit en stimuleren ze elkaar. Ten slotte is het zo dat kinderen het liefst spelen met kinderen met overeenkomstige spelbehoeftes.

Per 2022 gaan wij over op het aanbieden van contractpakketten. Deze pakketten kunt u vinden op onze website. Daar waar wij in het verleden opvang op maat en zeer flexibele opvang konden bieden, bleek dat niet meer haalbaar. Voor het kinderdagverblijf hebben ouders de keuze uit opvang gedurende hele dagen van 8.00-18.00u of halve dagen van respectievelijk 8.00-13.00u of 13.00-18.00u. Ouders kunnen een dagdeel verlengen met losse uren. Dit is echter alleen mogelijk op basis van beschikbare plaatsen en dient minimaal 1 maand van te voren door ouders zelf aangevraagd te worden via ons systeem Bitcare. Bij het toekennen van opvangplekken, krijgen kinderen met meerdere opvangdagen per week voorrang op kinderen met maar 1 opvangvraag. Broertjes en zusjes van reeds aanwezige kinderen krijgen eveneens voorrang op opvangvragen van (nieuwe) kinderen. Het is voor ouders mogelijk om opvangdagen te ruilen naar andere dagen, mits er op de gevraagde dag nog plaats is. Ditzelfde geldt voor het inhalen van gemiste opvangdagen door bijvoorbeeld ziekte.

De peuters maken gebruik van aparte verblijfsruimtes, afgestemd op en ingericht naar de behoeften van kinderen van deze leeftijd. De peutergroep bestaat uit maximaal 16 kinderen. De kindaantallen per dag zijn dermate dat er altijd 2 pedagogisch medewerkers worden ingezet gedurende de openingstijden van de groep (tussen 8.00-18.00u). Wanneer er op basis van de kindaantallen nog maar 1 pedagogisch medewerker nodig is, gaat de andere medewerker in de naastgelegen ruimte administratieve of huishoudelijke taken uitvoeren. Ook is het mogelijk dat een medewerker met een kantoorfunctie hier gaat werken, zodat we vorm kunnen geven aan het 4-ogenprincipe.

Bij het plannen van medewerkers worden de rekenregels van het ministerie SZW gehanteerd. In de volgende tabel kunt u dit nalezen:

	Leeftijd kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
Groepen alle kinderen één leeftijd	0 tot 1	1	3	2	6	3	9	4	12
	1 tot 2	1	5	2	10	3	15	4	16
	2 tot 3	1	8	2	16	----	----	----	----
	3 tot 4	1	8	2	16	----	----	----	----
Gemengde leeftijdsgroepen	0 tot 2	1	4	2	8	3	14	4	16
	0 tot 3	1	5	2	10	3	13/14/15	4	16
	0 tot 4	1	5	2	12	3	14/15/16	4	16
	1 tot 3	1	6	2	11	3	16	---	---
	1 tot 4	1	7	2	13	3	16	---	---
	2 tot 4	1	8	2	16	---	---	---	---

Waarvan maximaal 8 kinderen van 0 tot 1 jaar.

Waarvan maximaal 3 kinderen van 0 tot 1 jaar.

Waarvan maximaal 5 kinderen van 0 tot 1 jaar.

Waarvan maximaal 4 kinderen van 0 tot 1 jaar.

### 3.2 Competenties van de medewerkers

Elke medewerker van CreActive Kids is in de hoedanigheid van pedagogisch medewerker verantwoordelijk voor de dagelijkse opvang, ontwikkeling en verzorging van een groep kinderen.

Elke medewerker van CreActive Kids is minimaal op MBO 3-niveau opgeleid en beschikt daarnaast over pedagogische kennis, kennis van en inzicht in groepsdynamische processen, kennis van de geldende hygiëne- en veiligheidseisen en kennis van de ontwikkelingsfasen van een kind. Alle bij CreActive Kids werkzame medewerkers, stagiaires en eventuele vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Alle pedagogisch medewerkers zijn daarnaast in het bezit van een gecertificeerd kinder-EHBO diploma. Op deze manier voldoen wij aan de verplichting dat tijdens openingsuren altijd minimaal 1 volwassene aanwezig is die beschikt over een gecertificeerd kinder-EHBO-diploma, ongeacht de individuele roostering of een vakantieperiode. Daarnaast worden eisen gesteld aan sociale vaardigheden voor het motiveren, stimuleren en instrueren van kinderen. Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden zijn van belang bij het opstellen van verslagen en contacten met ouders/ verzorgers.

Pedagogisch medewerkers werken bij voorkeur op vaste dagen, zodat het kind altijd een vaste en vertrouwde begeleider om zich heen heeft. Het totale team van CreActive Kids omvat ongeveer 11 FTE exclusief de eigenaar. Het team van de peutergroep omvat ongeveer 3.2 FTE. Het grootste deel van de beschikbare FTE wordt ingevuld door medewerkers met een contract van minimaal 3 dagen per week. Zo is er voor de kinderen voldoende stabiliteit in het team om een goede hechting met de begeleider aan te gaan. De vaste medewerkers op vaste groepen vervullen tevens de rol van mentor voor de aan hen toegewezen kinderen. De mentor werkt dus op de groep waar het kind geplaatst is en volgt de ontwikkeling van het kind. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor de ouders. Bij de

overgang van baby-/dreumesgroep naar peutergroep vindt een wisseling van mentor plaats en van locatie. De mentor uit de baby-/dreumesgroep zorgt voor een overdracht naar de nieuwe mentor uit de peutergroep. Voordat uw kind naar de peutergroep gaat krijgt u een uitnodiging voor een rondleiding en een nieuw intakegesprek, tevens worden er wenmomenten ingepland passend bij de behoefte van uw kind.

De meeste medewerkers van onze kinderopvang zijn geschoold in de VVE-methode Speelplezier.

### **3.3 Personeelsbezetting**

Bij afwezigheid van een medewerker door vakantie of ziekte, wordt geprobeerd een andere vaste medewerker te laten vervangen. Indien dit niet lukt, wordt een flexibele kracht ingezet die vast is verbonden aan CreActive Kids.

Stagiaires zijn welkom bij CreActive Kids. Stagiaires zijn geen constante factor, we zien het echter als onze verantwoordelijkheid om toekomstige pedagogisch medewerkers mee op te leiden. Bovendien is het gunstig een extra paar helpende handen te hebben, bijvoorbeeld voor het organiseren van leuke activiteiten. Stagiaires mogen, afhankelijk van de fase van opleiding waarin zij zich bevinden, alle voorkomende werkzaamheden verrichten (zie paragraaf 3.2). Zij worden hierin begeleid en ondersteund door onze medewerkers. Stagiaires worden boventallig ingepland en staan nooit alleen op een groep. Wanneer een stagiaire wel alleen op een groep staat in het kader van zijn of haar leerproces, is een gediplomeerde medewerker altijd in de directe nabijheid aanwezig. Vrijwilligers zijn een waardevolle aanvulling op ons team, hierdoor krijgen de kinderen meer aandacht en is er meer ruimte voor activiteiten.

Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers dienen zich te houden aan het huishoudelijk reglement. Daarnaast heeft de vrijwilliger een vrijwilligerscontract en is er voor elke stagiair(e) een document "Afspraken omtrent stagiaires/ studenten".

### **3. 4 Inrichting van de ruimte**

De basisstijl is in alle ruimtes nagenoeg gelijk. Vloeren zijn voorzien van linoleum en wanden zijn afgewerkt in een lichte tint. We denken dat dit ten goede komt aan de rust in de groepen, omdat ze de achtergrond vormen voor (veelal) gekleurd spelmateriaal en voor de drukte van spelende kinderen.

De peutergroep maakt gebruik van verschillende ruimtes, zodat kinderen op verschillende plekken kunnen spelen en de groep gesplitst kan worden voor een activiteit of een rustmoment. De basisgroepsruimte is via de naastgelegen keuken en badkamer verbonden met de ruimte waar het atelier en de snoezelruimte zijn ingericht en waar de administratie kan werken. Er wordt gebruik gemaakt van een speelhal die gedeeld wordt met de naastgelegen peuterspeelzaal en de gymzaal die wordt gebruikt door alle gebruikers van de brede school. De tijden die wij gebruik maken van de gymzaal en de buitenruimte (die wij



delen met de peuterspeelzaal) zijn vastgelegd, zodat er nooit meer dan 1 groep van eenzelfde ruimte gebruik maakt.

#### *3.4.1 Basis groepsruimte met de naastgelegen ruimte*

In deze ruimtes is het volgende beschikbaar voor de peuters:

- een bank om kinderen voor te lezen;
- diverse kasten als ruimteverdelers en met vakken die voor kinderen bereikbaar zijn;
- een huishoek;
- een bouwhoek waar afwisselende materialen worden aangeboden;
- Kasten waar kinderen zelf het spelmateriaal kunnen pakken;
- een "verteltafel", qua materialen afgestemd op het lopende thema;
- een leeshoek.
- een knutselhoek, een exploratiebak met kosteloos materiaal ( naastgelegen ruimte)
- Snoezelhoek (naastgelegen ruimte)

Het doel van de hoeken is dat de kinderen gerichter kunnen spelen. Hierdoor vindt een verdieping van het spel plaats, er is meer concentratie en minder afleiding door andere kinderen en ander speelgoed. Dit bevordert wederom de rust op de groep. Om dit te bereiken zullen de pedagogisch medewerkers de kinderen stimuleren om in de hoeken te gaan spelen, samen of alleen. De bedoeling is hierbij het spelmateriaal zoveel mogelijk in de hoek te laten waar het thuishoort. Als kinderen echter in hun spel verdiept de hoek uit gaan met het materiaal, wordt dit wel toegelaten. Het doel van de hoeken is dan toch bereikt: geconcentreerd kinderspel. Daarna wordt het materiaal weer met de kinderen samen naar zijn vaste plaats teruggebracht.

De pedagogisch medewerkers zorgen voor een uitdagend en gevarieerd aanbod aan speelgoed. Soms zullen ze speelgoed 's morgens klaarzetten om kinderen uit te lokken een keer op een andere manier aan de gang te gaan. Naar behoefte wordt het spelmateriaal gewisseld, door de kinderen te observeren merken de pedagogisch medewerkers wanneer dit het geval is. Een andere mogelijkheid is het toevoegen van een andere materiaalsoort om de creativiteit van de kinderen te stimuleren zoals kosteloos materiaal( doosjes, eierdozen, keukenrollen) of natuurlijk materiaal (b.v. dennenappels, takjes).

Elke hoek wordt tevens aangepast aan het thema d.m.v. toevoegen van materiaal of een andere inrichting (b.v. huishoek wordt winkel). De thema's worden gekozen op basis van de thema's van "Speelplezier" en wat kinderen bezighoudt, zoals bijvoorbeeld een circushoek, de camping of de supermarkt.

In de basisgroepsruimte vinden ook de eetmomenten plaats. Daarvoor hebben we 2 hoge tafels met bijpassende zitbanken voor de kinderen en 2 stoelen voor de medewerkers.

### *3.4.2 Slaapkamer*

Voor de peutergroep zijn er aparte slaapvertrekken beschikbaar, waarin de kinderen in stapelbedden of peuterbedjes kunnen slapen en/of rusten. De aankleding van de slaapkamers is sober. Elk kind heeft in principe een vaste slaapplek. De jongste kinderen slapen bovenin het stapelbed, de grotere kinderen slapen onderin, met of zonder hekje, zodat ze zelf kunnen in- en uitstappen. Voor de kinderen vanaf 2.5 jaar zijn er peuterbedjes beschikbaar.

In de slaapkamer is het donker en we houden het fris door te ventileren. We gebruiken voor alle kinderen katoenen lakens en dekens. In de deuren van de slaapkamers zijn raampjes zo kan er toezicht gehouden worden.

De ouders worden verzocht zelf een slaapzak mee te geven en dit regelmatig te wassen.

### *3.4.3 Sanitair en keukenblok*

De groepsruimtes staan met elkaar in verbinding via de keuken en de verschoonruimte. Deze ruimtes zijn vanuit beide groepen benaderbaar. In de verschoonruimte bevindt zich een in hoogte verstelbare verschoontafel en 2 peuterwc's met lage wastafel.

De keuken is eenvoudig ingericht met een kookplaat, magnetron en een vaatwasser.

### *3.4.4 Entree*

Iedere bezoeker kan de Brede School betreden via de algemene toegangsdeur. Om naar de gang waar de peutergroepen zich bevinden te gaan, dient de bezoeker door een tussendeur te gaan. De bezoeker komt vervolgens in een hal, waar zich de toegangsdeuren van de peutergroepen bevinden. In deze hal is ook de kapstok voor de kinderen, een kast met opbergvakken op naam van de kinderen en een schoenenrek voor het verwisselen van buitenschoenen voor sloffen wanneer het kind binnenkomt en vice versa wanneer het kind weer opgehaald wordt. Tevens dient deze hal als ravotruimte voor de dagopvang en de peuterspeelzaal.

De toegangsdeuren van de groepsruimten worden zoveel mogelijk afgesloten.

In de gang hangt het informatiebord. Denk hierbij aan informatie over de actuele thema's, kinderziektes, contactgegevens van de oudercommissie enz. Door de coronamaatregelen is het informatiebord verplaatst naar het raam van de peutergroep. Op het raam van de buitendeur is zichtbaar welke medewerker aanwezig is.

Ivm de coronamaatregelen worden de kinderen overgedragen via de buitendeur van de basisgroepsruimte, deze is bereikbaar via de buitenspeelplaats.

### *3.4.5 Buitenterrein*

Het buitenterrein bevindt zich gelijkvloers en is via de groepsruimten toegankelijk. De buitenruimte bevindt zich aan de voorzijde van het gebouw en is volledig omheind. Het buitenterrein wordt ook door de naastgelegen peuterspeelzaal in de ochtenduren gebruikt. Er zijn afspraken gemaakt met de peuterspeelzaal over de tijden waarop van het buitenterrein gebruik gemaakt kan worden, zodat niet alle kinderen tegelijk buiten spelen.

Aan de achterkant van het gebouw bevindt zich het schoolplein, met daarachter een natuurspeeltuin. Kinderen gaan hier alleen onder begeleiding van pedagogisch medewerkers naartoe.

In dit hoofdstuk werden de voorwaarden beschreven die wij bij CreActive Kids gecreëerd hebben om de gestelde pedagogische doelen te bereiken en te waarborgen. Het volgende hoofdstuk geeft weer hoe wij denken over het verzorgen van kinderen en hoe wij dit in de praktijk vormgeven.

## **4. Het verzorgen van kinderen**

Het zorgen voor kinderen beslaat een groot deel van de dagelijkse werkzaamheden. De aard van het zorgen heeft in belangrijke mate te maken met de leeftijd van de kinderen. Voeding en maaltijden, verschonen, wassen en zorg dragen voor hygiëne nemen veel tijd en aandacht in beslag. Wij gaan daar op de volgende manier mee om:

### **4.1 Zorgdragen voor gezondheid**

#### *4.1.1 Voeding*

Er is een koelkast, vriezer en (combi-)magnetron, elektrische kookplaat op de locatie aanwezig. Er wordt rekening gehouden met voedingsallergieën of met een speciaal dieet. Vanaf januari 2022 hanteren we bij het bereiden van voeding ons voedingsbeleid, dit sluit aan bij het voedingsbeleid kinderopvang van het voedingscentrum.

's Ochtends rond 9.30u is er een moment waarop we samen water drinken en fruit eten, eventueel met een cracker of soepstengel erbij.

's Middags rond 11.30 uur wordt tijdens de gezamenlijke lunch een broodmaaltijd aangeboden met een bekertje water. Daarnaast krijgen de kinderen een bekertje versgemaakte (groente)soep en/of rauwe groentes ( bv komkommer, paprika, tomaatjes, avocado) aangeboden.

In de namiddag rond 14.30 uur wordt een kommetje yoghurt gegeven.

#### *4.1.2 Rustmomenten en slapen*

Vrij spelen, buiten spelen en andere drukker activiteiten worden afgewisseld met rustmomenten, zoals even lekker aan tafel wat vertellen, tekenen of puzzelen. Ook wordt in een drukke groep soms rust gebracht door voor te lezen of door de groep te splitsen bv in de naastgelegen ruimte of de speelhal.

We zorgen ervoor dat de kinderen voldoende kunnen slapen en zorgen voor rust op de slaapkamer. We zorgen voor een omgeving met een aangename temperatuur, niet te warm, niet te koud en met voldoende ventilatie. De kinderen slapen onder een laken en deken en hebben een slaapzak van thuis aan. Voor het slapen gaan is er een moment van individuele aandacht voor elk kind: het kind wordt voorbereid door middel van de rituelen die het kind van thuis kent; de vertrouwde knuffels en een eventuele speen mogen mee.

Wij overleggen met de ouders over wenselijke slaaptijden. Het belang van het kind staat hier voorop: soms wordt er van de 'vaste' tijden afgeweken omdat het kind erg moe of ziek is. Het komt geregeld voor dat een kind op het dagverblijf vaker, langer of korter slaapt dan de ouders van thuis uit gewend zijn: een hele dag tussen andere kinderen levert nu eenmaal meer prikkels op en deze kunnen o.a. verwerkt worden door extra slaap of door niet in slaap kunnen vallen. We houden ook rekening met de belangen van andere kinderen: als een kind erg onrustig is en de andere kinderen uit hun slaap houdt, proberen we het

betreffende kind wat eerder of juist wat later naar bed te brengen. De tijden die een kind geslapen heeft worden aan de ouders doorgegeven bij het ophalen en er wordt een notitie in Bitcare gezet.

Kinderen die niet meer hoeven te slapen hebben een rustmoment op de groep of kunnen even snoezelen in de naastgelegen ruimte. Ook zijn dit vaak momenten waarop de pedagogisch medewerker met de oudere peuter een activiteit doet zoals voorlezen, knutselen of een (bord)spelletje.

#### *4.1.3 Ziekte*

Wanneer een kind ziek is, heeft het meestal extra aandacht en rust nodig. Dit is in de groep niet altijd te garanderen. Wij vinden dat zieke kinderen door de ouders opgevangen dienen te worden en adviseren hen voor noodgevallen een reserveopvang te regelen. Sommige kinderziekten zijn erg vervelend voor een kind, ze bouwen echter wel hun eigen immuniteit op. Kinderziekten waarmee ieder kind wel eens in aanraking zal komen, zoals waterpokken en roodvonk, zijn vaak moeilijk buiten de deur te houden omdat de besmetting vaak al, vóórdat de uiterlijke kenmerken zichtbaar zijn, heeft plaatsgevonden.

Ouders worden gewaarschuwd als er een bepaalde kinderziekte heerst. Deze informatie wordt door de begeleiders bij de ouderinformatie op de groepsdeuren opgehangen.

Als kinderen ziek worden terwijl ze op het dagverblijf zijn, bellen we altijd de ouders om te overleggen. Het belang van het kind staat hierbij voor ons steeds voorop. Dat wil zeggen, dat als we het zieke kind niet die aandacht kunnen geven die het vraagt óf de aandacht voor de andere kinderen in het gedrang komt, wij van de ouders verwachten dat zij hun kind op komen halen. We beschikken niet over extra personeel en aparte ruimtes om zieke kinderen te verplegen. Ons uitgangspunt is dus: in hoeverre kan het kind nog deelnemen aan het groepsproces. Mocht een kind hoge koorts hebben, dan kunnen wij in overleg met de ouder besluiten een kinderparacetamol (zetpil) te geven. Zo kunnen we de tijd overbruggen die de ouder nodig heeft om het kind op te (laten) halen.

Wij zullen kinderen niet op eigen houtje medicijnen geven. Voor alle medicijnen (ook de zogenaamde zelfzorgmedicatie zoals paracetamol) dienen ouders een speciaal medicijnformulier in te vullen voorafgaand aan het toedienen van de medicatie.

Kinderen zullen niet gauw geweerd worden van het kinderdagverblijf in verband met een kinderziekte. Wij houden ons aan de richtlijnen van de GGD. Dit betekent dat kinderen niet mogen komen als zij last hebben van krentenbaard (als het niet behandeld is en de wondjes daardoor nog niet ingedroogd zijn), hoofdluis (als het hoofdhaar nog niet luisvrij is), open TBC en diarree als het bloederig is. Sinds 2020 volgen we tevens de gangbare coronamaatregelen van de GGD.

We verwachten van alle ouders dat ze er melding van maken als hun kind(eren) ziekteverschijnselen vertonen met braken, koorts, diarree, corona gerelateerde klachten en huiduitslag.

Graag horen wij vóór 9 uur bericht van de ouder als een kind niet komt vanwege ziekte. Een gemiste opvangdag door ziekte kan bij voorkeur in dezelfde maand worden ingehaald, mits de bezetting van die dag dit toelaat.

Wij respecteren de keuze van de ouders hun kind wel of niet (volledig) te laten inenten. Niet ingeënte kinderen worden dus niet geweerd van CreActive Kids. Dit is in overeenstemming met de GGD. Wel worden de ouders van de betreffende kinderen gewaarschuwd als er besmettelijke ziekten als kinkhoest uitbreken.

In acute situaties en bij ongevallen consulteren we de eigen huisarts van het kind of rijden we direct naar de Eerste Hulp. De eigen huisarts van het kind blijft echter de behandelend arts. Bij aanmelding van het kind vragen we naar relevante medische gegevens, waaronder de behandelend huisarts. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om wijzigingen hieromtrent tijdig aan CreActive Kids door te geven. Er is altijd een medewerker met een BHV-diploma in dienst. Jaarlijks worden herhalingslessen BHV gevolgd. Tevens beschikken alle medewerkers over een certificaat kinder-EHBO.

#### *4.1.4 Vragen rondom ontwikkeling*

Pedagogisch medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt voor ouders en hun eventuele vragen over de ontwikkeling van hun kind. Het kan echter ook zo zijn dat de pedagogisch medewerker zelf vragen heeft. Deze kunnen gesteld worden aan de pedagogisch coach en zij kan de medewerker of het team van advies en begeleiding voorzien. Wanneer het team van mening is dat een kind specifieke zorg of begeleiding nodig heeft wordt het zorgbehoefte formulier ingevuld en wordt dit door de mentor met ouders besproken en hulp geboden bij het benaderen van de passende instanties. De pedagogisch coach is tevens zorgcoördinator, ze onderhoudt contacten met externe zorgdelers; zoals de logopedisten, het consultatiebureau, de basisscholen, integrale vroeghulp, kinderfysiotherapie, Veilig Thuis en projecten vanuit de gemeente. De zorgcoördinator ondersteunt de medewerkers door te observeren, verslagen hiervan te maken en maakt samen met de mentor een begeleidingsplan als hier behoefte aan is. Ze geeft advies aan medewerkers en/of ouder(s). En ondersteunt medewerkers met het invullen van de observatielijsten van het kindvolgsysteem van Pravoo.

Alle kinderen van ons kinderdagverblijf (baby's/dreumessen en peuters) worden in hun ontwikkeling gevolgd. Wij maken hierbij gebruik van het PRAVOO-kindvolgsysteem. Van elk kind wordt 2x per jaar de observatielijst van Pravoo ingevuld. Als bij een kind blijkt dat er een achterstand is op 1 of meerdere ontwikkelingsgebieden, dan is er nog niets aan de hand. De ontwikkeling hoeft immers niet altijd via een rechte lijn te verlopen. Blijkt na een half jaar (als er opnieuw gescoord wordt) dat er nog steeds sprake is van een achterstand, dan wordt dit in een oudergesprek met de ouders besproken. Samen bepalen we dan welke extra begeleiding voor het kind nodig is en of er externe hulp dient te worden ingeschakeld. De mentor van het kind stelt na overleg met de pedagogisch coach een begeleidingsplan voor het kind op en zorgt dat het kind extra aandacht krijgt om de eventuele achterstanden bij te werken, zonder dat het kind daarbij een uitzonderingspositie binnen de groep krijgt. Het kan overigens ook zo zijn dat een kind een ontwikkelingsvoorsprong lijkt te hebben.

Ook dit wordt met de ouders besproken en in het gesprek wordt gekeken hoe het kind op zijn/haar niveau voldoende uitgedaagd en geprikkeld kan blijven worden.

## **4.2 Zorgdragen voor hygiëne**

De opvanglocatie's zijn een plaats met veel aandacht voor hygiëne. Het gebouw met al zijn ruimtes en met alles wat zich daarbinnen bevindt, moet schoongehouden worden. Ook wordt veel aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne.

### *4.2.1 Het schoonhouden van de ruimtes*

We werken met schema's van dagelijkse, wekelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Deze liggen ter inzage op de locaties.

In elk geval worden de sanitaire voorzieningen, de vloeren, tafels en stoelen op de groepen dagelijks gereinigd. Gebruikte bedden worden dagelijks verschoond en groeps- en slaapruijnte worden dagelijks geventileerd.

Schoonmaak van overig meubilair, speelgoed, ramen en deurlijsten valt onder periodieke schoonmaakwerkzaamheden.

Kinderen spelen veelal op de grond. Om de vloeren zoveel mogelijk schoon te houden verzoeken we iedereen om schoenen uit te doen of oversloffen te dragen bij het betreden van de groepsruimte.

### *4.2.2 Persoonlijke hygiëne*

Na iedere verzorging en toiletbezoek worden de handen gewassen. Ook voor en na het eten worden de handen gewassen en de gezichten gepoetst. Na het slapen worden de haren gekamd. Aankleedkussens worden na een poepluier schoongemaakt met desinfectiespray. We maken gebruik van papieren handdoeken. Er is een duidelijke scheiding tussen de plaats waar kinderen verschoond worden en de plaats waar maaltijden worden klaargemaakt. Bekers en borden worden na gebruik afgewassen.

Kinderen met bepaalde besmettelijke aandoeningen kunnen niet op het dagverblijf blijven. Wij hanteren hierbij de door de GGD vastgestelde richtlijnen. Aan ouders wordt verzocht om hun kind pas weer te brengen als de ziekte en het besmettingsgevaar geweken is. Als meer dan 30% van de kinderen ziek is, wordt de GGD op de hoogte gesteld.

### **4.3 Zorgdragen voor veiligheid**

De opvanglocaties van CreActive Kids zijn een plek waar op allerlei manieren rekening wordt gehouden met de kwetsbaarheid en onberekenbaarheid van (kleine) kinderen. Zij zien vaak geen gevaren en het is onze taak om binnen redelijke grenzen ervoor te zorgen dat er geen ongelukken kunnen gebeuren. CreActive Kids voldoet aan de veiligheidseisen die de brandweer en de Wet Kinderopvang aan een kinderopvanglocatie stellen. In ons beleidsplan Veiligheid en Gezondheid is een beschrijving van de onderkende grote risico's terug te vinden, inclusief het daarbij behorende plan van aanpak. Ook staat in het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid omschreven hoe kinderen geleerd wordt om te gaan met kleine risico's. Het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid vervangt de jaarlijkse risico-inventarisaties. Het beleid en het plan van aanpak worden actueel gehouden door dit minimaal 2x per jaar te evalueren en na gebeurtenissen die hier aanleiding toe geven (denk aan een verbouwing of nieuwe inzichten). Elke groep bespreekt in hun maandelijks overleg welke (nieuwe) risico's er zijn en hoe deze kunnen worden verkleind of weggenomen. Hiervan wordt een notitie gemaakt in de notulen.

Sinds juli 2013 is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. Deze meldcode geeft via een stappenplan aan hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling. CreActive Kids conformeert zich aan de meldcode voor de kinderopvang, gebaseerd op de basis meldcode en ontwikkeld door de Brancheorganisatie Kinderopvang (2019).

Er zijn verschillende protocollen die de veiligheid en gezondheid moeten waarborgen. Deze protocollen zijn opgeborgen in een groene klapper, die elke groep heeft. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van deze protocollen. Elke verandering wordt in elk teamoverleg besproken en het nieuwe protocol wordt toegevoegd in de groene klapper. Ouders mogen deze klapper op verzoek inzien.

#### *4.3.1 Het Vierogenprincipe*

De maximale groepsgrootte van alle groepen binnen ons kinderdagverblijf is vastgesteld op 16 kinderen per groep. Op het kinderdagverblijf werken, bij een bezetting van meer dan 8 kinderen, minimaal 2 pedagogisch medewerkers, eventueel nog aangevuld met stagiaires.

In het geval dat het aantal aanwezige kinderen slechts 1 pedagogisch medewerker vereist, kan de 2e pedagogisch medewerker andere taken gaan doen (zoals administratieve taken, extra schoonmaakwerkzaamheden of het werken aan opdrachten voortvloeiend uit scholing of coaching). Bij ziekte of vakantie wordt een vast aan CreActive Kids verbonden oproepbare pedagogisch medewerker ingezet. Verder is er intern afgesproken dat collegae onderling of de leidinggevende bij elkaar binnen lopen, dit gebeurt onaangekondigd en op onregelmatige tijden.

#### *Achterwachtregeling*

De veiligheid van de kinderen en de medewerkers in het gebouw moet ten allen tijde gewaarborgd zijn en de pedagogisch medewerker/kindratio moet worden gevolgd. Daarom



is er in elke groep een protocol achterwacht aanwezig met duidelijke instructie hoe en wanneer er gebruik wordt gemaakt van de achterwachting.

#### *4.3.2 Afwijken van de Beroepskracht-Kind-Ratio (BKR)*

De beroepskracht-kindratio (BKR) is de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen en is afhankelijk van de leeftijdsopbouw in de groep. Gedurende een aaneengesloten openstelling van 10 uur of meer per dag, kan maximaal 3uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR. Daarbij wordt minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. Bij CreActive Kids hebben we ervoor gekozen om deze uren als volgt in te zetten, van maandag tot en met vrijdag:

- In de peutergroep (2-4 jaar) tussen 12.30-13.30u en tussen 15.00-16.30u. Hiermee maken we de pauzes voor de medewerkers mogelijk en creëren we tijd voor bijvoorbeeld overleg met studenten of om administratieve taken op de groep te vervullen.

#### *4.3.3 Calamiteitenplan*

In de groepsruimten hangt een versie van het calamiteitenplan. Hierin staat stap voor stap uitgelegd wat te doen bij brand en/of noodsituatie. Alle medewerkers hebben hierover instructie gekregen. Er is altijd 1 BHV-er van onze organisatie in het gebouw aanwezig die bij calamiteiten de leiding op zich zal nemen. Er is een zorgvuldig gevulde EHBO-trommel aanwezig in de keuken. Jaarlijks vindt er in de gehele Brede School een ontruimingsoefening plaats, waar wij ook aan deelnemen.

Ten allen tijde zullen wij proberen de kinderen zo te begeleiden, dat zij zo snel mogelijk buiten de gevarezone gebracht of gehouden worden en zo min mogelijk ingrijpende zaken mee hoeven maken. Dit betekent dat er altijd een medewerker van de peutergroep bij de kinderen zal blijven ook als zij eventueel tijdelijk in een andere groep worden ondergebracht.

### **4.4 Zorgdragen voor de fysieke omgeving**

#### *4.4.1 Veiligheid en sfeer*

Een kind moet zich in de groepsruimte veilig en geborgen voelen. Pas dan zal het op onderzoek uit durven gaan. Kleine kinderen willen de begeleider graag in het oog kunnen houden. Overzichtelijkheid van de groepsruimte is een belangrijk uitgangspunt bij de inrichting ervan. In elke groep is een plek waar een kind zich even terug kan trekken. Dan kan het kind de boel op een afstand bekijken, indrukken verwerken of even tot rust komen.

Meubilair is gekozen in neutrale – of houttinten. Ook het gebruik van vloerkleden draagt bij aan de huiselijke sfeer.

#### *4.4.2 Een duidelijke indeling*

Voor kinderen is het belangrijk dat een ruimte voorspelbaar is, dat biedt houvast. Een ruimte moet een heldere structuur hebben, een duidelijke indeling, zodat een kind kan zien wat het op de verschillende plekken in de ruimte kan doen. Dat bieden de speelhoeken met hun vaste indeling aan spelmateriaal.

Daarnaast moet de ruimte de mogelijkheid bieden om zelf te bepalen waar en met wat je wilt spelen, daarom zijn er verschillende speelhoeken. Tevens moet ruimte zijn om te dansen, te stoeien, te springen en te rennen, maar ook plekken waar je, ongestoord door jongere kinderen, een puzzel kunt leggen of kunt tekenen. Onze binnen- en buitenruimtes zijn zodanig ingericht, dat aan deze verschillende behoeftes van kinderen tegelijk kan worden tegemoetgekomen.

#### *4.4.3 Sociale contacten*

De ruimte nodigt uit tot sociale contacten tussen de kinderen onderling. Op de verschillende speelplekken is voldoende ruimte om samen te spelen en veel speelgoed is geschikt voor samenspel. Aan de grote tafel is plaats voor iedereen om te eten, puzzelen, plakken enz.

#### *4.4.4 Plaats van het speelgoed*

Veel speelgoed staat in de hoeken op de grond of in een lage kast, zodat kinderen dit zelf kunnen pakken en weer opruimen. Het speelgoed heeft een vaste plaats, zodat kinderen weten waar ze het kunnen vinden. Niet al het speelgoed ligt op 'grijphoogte'.

Speelgoed dat kwetsbaar is (puzzels waarvan stukjes kunnen kwijt raken, kinderboeken die gemakkelijk scheuren) ligt op een voor kinderen moeilijk(er) bereikbare plaats. Kinderen weten waar dit materiaal ligt en mogen natuurlijk altijd vragen of ze hiermee mogen spelen.

Regelmatig wordt speelgoed gewisseld (al dan niet in combinatie met een thema), om kinderen te blijven uitdagen.

## **5. Communicatielijnen**

CreActive Kids heeft vaste medewerkers op vaste groepen staan. Veel (functioneel) overleg vindt tijdens het werk plaats. Voor het gehele kinderdagverblijf is 1 manager beschikbaar, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing van medewerkers. Tevens is er een pedagogisch coach die zorg draagt voor de pedagogische kwaliteit en die contact onderhoudt met externe zorgverleners, basisscholen, stagiaires coördineert en studiedagen organiseert.

### **5.1 Groepsoverleg**

Wekelijks heeft de leidinggevende een kort overleg met een pedagogisch medewerker (zij doen dit per toerbeurt) om de lopende zaken te bespreken, dit duurt maximaal een half uur. Daarnaast vindt 1x per kwartaal na sluitingstijd een groter overleg plaats waarbij alle pedagogisch medewerkers van de peutergroep aanwezig zijn. Voor dit overleg wordt 1.5u uitgetrokken. Er worden opvallende zaken m.b.t. kinderen en eventuele aanwezige studenten met elkaar besproken. Daarnaast worden reeds genomen maatregelen m.b.t. het beleid Veiligheid en Gezondheid geëvalueerd en mogelijke nieuw ontstane risico's besproken. Verder wordt vooruit gekeken naar de komende periode en afspraken gemaakt over te ondernemen activiteiten. Bij het groepsoverleg zijn de manager en de pedagogisch coach aanwezig. Zaken uit het groepsoverleg die van belang zijn voor de gehele organisatie worden door de manager e/o pedagogisch coach aan de directie teruggekoppeld.

### **5.2 Teamoverleg**

4 keer per jaar is er "groot" teamoverleg. Tijdens dit overleg zijn alle medewerkers van alle groepen aanwezig en worden hoofdzakelijk organisatie gebonden onderwerpen besproken. Tevens wordt er in dit overleg aandacht besteed aan het onderdeel "Plezier in uitvoering". (Dit is een methode om werkdruk te verminderen en werkplezier te vergroten) en wordt er aan (eigen) teamdoelen gewerkt onder leiding van de pedagogisch coach.

### **5.3 Oudercontacten en ouderinformatie**

Zonder kinderen geen dagverblijf, maar ook een dagverblijf zonder ouders is voor ons ondenkbaar. Samen verzorgen en begeleiden we hetzelfde kind. Het is dan ook van groot belang dat we elkaar op de hoogte houden van de ontwikkeling van het kind en onze ervaringen.

Bij de start van de plaatsing vindt er een intakegesprek met de mentor plaats waar alle bijzonderheden van het kind besproken worden (zie ook paragraaf 2.1.1). Daarnaast kunnen ouders dagelijks informatie doorgeven en ontvangen tijdens het haal- en brengmoment. De medewerker zal ervoor zorg dragen van elk kind iets over zijn belevenissen van de dag en de eventuele slaaptijden te vertellen. CreActive Kids maakt voor alle kinderen gebruik van een digitale registratie via BitCare. Via de iPad op de groep worden alle dagelijkse activiteiten van het kind met enkele klikken vastgelegd. Met behulp van de activiteitenregistratie wordt door Bitcare automatisch een dagboek van het kind gemaakt, die de ouders gratis op de website of Bitcare app op hun iPhone of iPad in kunnen zien. Op deze manier hoeven ouders geen enkel belangrijk moment in het leven van hun

kind te missen. De ouders kunnen tevens notities achterlaten voor de pedagogisch medewerkers en verlof of ziekte melden.

Twee keer per jaar wordt de ontwikkeling van het kind in kaart gebracht d.m.v. het kindvolgsysteem van pravoo door de mentor van het kind. Ook als de ontwikkeling prima verloopt, zal de mentor de ouders uitnodigen voor een oudergesprek om de voortgang te bespreken en met elkaar van gedachten te wisselen.

### *5.3.1 Ouderavonden*

Wij proberen met enige regelmaat ouderavonden te organiseren, vaak in samenwerking met de peuterspeelzaal en de onderbouw van beide basisscholen. Thema's kunnen zijn: babygebarentaal, gezonde voeding bij peuters of de overgang maken naar de basisschool. Wij proberen bij de keuze voor een thema in te spelen op de behoeftes of vragen die op dat moment bij de ouders leven. Als er voldoende aanmeldingen ( minimaal 10 ouders) zijn vindt de ouderavond daadwerkelijk plaats. Door de coronamaatregelen zijn er geen ouderavonden georganiseerd vanaf 2020.

### *5.3.2 Schriftelijke informatie*

Maandelijks versturen wij aan de contactpersonen van de kinderen een digitale nieuwsbrief met daarin de laatste nieuwtjes en ontwikkelingen. Tevens ontvangen de ouders/ verzorgers een themabrief waarin kort het komend thema beschreven staat en met tips om thuis mee aan de slag te gaan.

### *5.3.3 De oudercommissie*

Via de oudercommissie kunnen ouders meedenken over het beleid van CreActive Kids. De oudercommissie bestaat uit ouders van zowel kinderen uit het kinderdagverblijf als uit de buitenschoolse opvang. De oudercommissie vergadert ongeveer vier keer per jaar. De contactgegevens van de oudercommissie zijn te vinden in de nieuwsbrief en de oudercommissie heeft dit jaar elke ouder een email gestuurd met hun contactgegevens en om zich voor te stellen.

## **5.4 Samenwerking met basisscholen**

CreActive Kids werkt samen met beide basisscholen in Vaals, als ook met peuterspeelzaal Ukkepuk. 4x per jaar vindt er een gezamenlijk koppeloverleg plaats waarin onderwerpen gerelateerd aan de samenwerking aan bod komen (denk hierbij aan evaluatie van de overdracht van kinderen of het organiseren van een Sinterklaasviering).

Zodra een kind vanuit de peutergroep naar de basisschool gaat stellen wij een overdrachtsformulier samen vanuit het kindvolgsysteem. Ouders ontvangen dit document

digitaal. Wij sturen dit formulier ook naar de betreffende basisschool en lichten het kort mondeling toe aan de betrokken leerkracht . Ouders worden dan ook uitgenodigd (warme overdracht). Zo kan de basisschool gebruik maken van de bij CreActive Kids gehanteerde aanpak en deze eventueel voortzetten. Indien de ouders het bezwaarlijk vinden dat gegevens vanuit de kinderopvang terecht komen bij de basisschool, kunnen zij dit bij de mentor aangeven. In dat geval sturen wij het overdrachtsformulier alleen naar de ouders.

Eenzelfde procedure wordt gehanteerd bij de overgang van kinderdagverblijf naar buitenschoolse opvang. De nieuwe mentor van de BSO ontvangt het overdrachtsformulier vanuit het kinderdagverblijf.

### **5.5 Klachtenprocedure**

Klagen is voor veel mensen niet gemakkelijk, en dat geldt nog sterker als het om uw eigen kind gaat. De emotionele betrokkenheid bij kinderen maakt het bespreken van kritiek niet alleen voor ouders, maar ook voor pedagogisch medewerkers al snel tot een gevoelige zaak. Ouders zijn bovendien soms bang dat hun eventuele klacht gevolgen zal krijgen voor hun kind. Klagen heeft vaak een negatieve bijklank. Dat is jammer, want een klacht hoeft niet te blijven steken in kritiek. Het kan juist aanleiding zijn om tot verbetering te komen. Het is van groot belang dat de klacht op de juiste plaats terecht komt en serieus wordt behandeld.

Bij onvrede kunt u contact zoeken met de direct betrokken leidster of de leidinggevende. Dikwijls is er sprake van een misverstand en kan de betreffende medewerker u naar tevredenheid uitleg geven. Dan biedt een gesprek al voldoende uitkomst. Indien dit niet of onvoldoende tot een oplossing leidt, kunt u zich ook richten tot de eerstvolgende verantwoordelijke in de kinderopvang organisatie.

Wilt u uw klacht liever aan een onafhankelijke commissie voorleggen, of hebben de hiervoor genoemde stappen nog geen oplossing geboden, dan heeft u het recht om u tot de Geschillencommissie Kinderopvang te wenden. Het klachtenreglement is op de locatie in te zien of te raadplegen op de website.

Als u als ouder ontevreden bent over de gang van zaken op CreActive Kids kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk uiten. Daarbij kunt u kiezen of u de pedagogisch medewerker of de leidinggevende aanspreekt of zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie wendt. Er zal in elk geval altijd een afspraak met u gemaakt worden om uw klacht te bespreken en om tot een oplossing voor beide partijen te komen.