



# Pedagogisch beleidsplan

Versie 2025

Mini's Kinderdagpaleis Zaandam  
Sparrestraat 45  
1505 AK Zaandam  
075-6145025  
[info@kinderdaggaleizen.nl](mailto:info@kinderdaggaleizen.nl)

Mini's Kinderdagpaleis Monnickendam  
Tedingh van Berkhoutplantsoen 73  
1141 HM Monnickendam  
0299- 397259  
[info@kinderdaggaleizen.nl](mailto:info@kinderdaggaleizen.nl)

*Inzage beleidsplan: Het beleidsplan is een handleiding, richtlijn en naslagwerk voor directie, medewerk(st)ers en ouders. Op aanvraag, ter inzage bij de Leidinggevende.*

# Inhoudsopgave

1 INLEIDING	3
1.1 De organisatie	3
1.2 Kwaliteit	3
2 VISIE OP KINDEROPVANG	4
2.1 Kernpunten in de visie van de Paleizen	4
2.2 Pedagogische doelstelling	5
3 DE VIER COMPETENTIES	5
3.1 Emotionele veiligheid	5
3.2 Sociale competentie	6
3.3 Persoonlijke competenties	7
3.4 Overdracht van normen en waarden	8
4 KWALITEITSINSTRUMENTEN	10
4.1 Protocollen	10
4.2 Beleidsplan veiligheid en gezondheid	10
5 DE OPVANG	11
5.1 Stamgroep	11
5.2 Dagindeling en werkwijze op de stamgroepen	11
5.3 BKR + 3 uursregeling	12
5.4 Samenvoegen groepen	13
5.5 Huisregels	13
5.6 Intake	14
5.7 Wenbeleid	14
5.8 Extra dagdelen	14
5.9 Uitstapjes	15
5.10 Traktatie verjaardag	15
6 HET KIND	15
6.1 Vaste gezichtencriterium & mentorschap	15
6.2 Doorgaande ontwikkelingslijn	15
6.3 10 Minuten-gesprek	15
6.4 Overdrachtsformulier	15
6.5 Zorgplan	15
6.6 Vier-ogen-principe	16
7 PERSONEELSBELEID	16
7.1 Personele bezetting	17
7.2 Overlegvormen	17
7.3 Ziekte, vakantie en ondersteuning van medewerkers	17
7.4 Scholing	18
7.5 Beroepskrachten in opleiding en stagiaires	18
7.6 Pedagogisch beleidsmedewerker	18
8 OUDERCOMMISSIE	18
9 INFORMATIE AAN OUDERS	19
9.1 Ouderportaal	19
9.2 Ouderavonden / thema-avonden	19
9.3 Gesprekken met de directie	19

9.4 Telefonische contacten	19
9.5 Tevredenheidonderzoek	20
10 KLACHTENREGELING	20
11 PEDAGOGISCHE WERKPLANNEN	22

## Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Mini's Kinderdagpaleis. Dit beleid beschrijft vanuit welke pedagogische inzichten wij als paleis werken en hoe wij verantwoorde kinderopvang aanbieden, zoals dit staat omschreven in het 'Pedagogisch kwaliteitskader' en in de wet kinderopvang. Voor ouder(s)/verzorger(s), medewerkers en externe samenwerkingspartners is door dit beleidsstuk inzichtelijk waar Mini's Kinderdagpaleis voor staat, hoe onze pedagogische medewerkers werken en op welke manier wij de kwaliteit coördineren en waarborgen. Zodat er een veilige en gezonde omgeving ontstaat waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen.

### 1.1 De organisatie

Mini's Kinderdagpaleis is een professionele organisatie die zich richt op kleinschalige opvang van kinderen van 0 tot 4 jaar. Mini's Kinderdagpaleis opende op 15 April 2002 haar eerste deuren in een prachtig voor kinderopvang ontwikkeld pand te Zaandam. Vervolgens is er een tweede locatie geopend in Monnickendam in April 2008. Mini's Kinderdagpaleis biedt elke werkdag opvang aan 16 t/m 23 kinderen verdeeld over twee groepen.

Mini's Kinderdagpaleis gaat uit van de behoeften en belevingswereld van het kind om zo voor het kind een omgeving te scheppen waarin het zich prettig voelt, zichzelf kan zijn en zich kan ontwikkelen tot een sociaal en zelfstandig persoon. Het motto van elk Paleis is dan ook: Kind is Koning!

Een belangrijke rol in de ontwikkeling van het kind speelt ook het thuisfront. Een goede afstemming van de situatie thuis met het paleis vinden wij erg belangrijk.

### 1.2 Kwaliteit

De kwaliteit van de kinderopvang in Nederland moet goed geregeld zijn nu de overheid dat in de wet kinderopvang niet meer gedetailleerd voorschrijft. Aanbieders en afnemers van kinderopvang hebben daarom samen afspraken gemaakt en vastgelegd in een convenant. Deze afspraken zijn basiseisen voor kwaliteit. Naast deze basiseisen heeft Kinderdagpaleizen zelf een beleid ontwikkeld ter continuering en verbetering van de kwaliteit van de opvang op haar locaties.

Het voorliggende pedagogisch beleidsplan is van toepassing op alle locaties van Kinderdagpaleizen waar dagopvang wordt geboden.

Waar gesproken wordt van ouder wordt tevens bedoeld: verzorger. Waar gesproken wordt van zij wordt tevens hij bedoeld.

## 2. VISIE OP KINDEROPVANG

### 2.1 Kernpunten in de visie van de Paleizen

*Ieder kind is een individu en ontwikkelt zich op eigen wijze en in eigen tempo*

Competenties zijn in aanleg aanwezig in ieder kind. Het ene kind heeft wat meer van het een, het andere kind heeft wat meer van het ander. Competenties komen tot ontwikkeling wanneer de omgeving het kind in staat stelt deze te ontdekken en te ontwikkelen. Pedagogisch medewerkers zijn niet sturend maar begeleidend, scheppen randvoorwaarden voor het kind om zich te ontwikkelen. Een kind leert het meest van de dingen die het zelf onderneemt en ondervindt. Uiteraard moet het kind hiertoe voldoende middelen aangeboden krijgen en hierin uitgedaagd worden.

Ieder kind heeft het recht om zelf te kiezen wat hem het meeste ligt en om zich gelukkig te voelen.

Professionele begeleiding gedeeltelijk in de plaats van en aanvullend op de ouderlijke zorg. Kinderopvang heeft in de huidige maatschappij een veel grotere betekenis dan pakweg 20 jaar geleden. Immers, steeds meer kinderen maken gebruik van een of andere vorm van kinderopvang en een belangrijk deel van de opvoeding wordt overgenomen door de pedagogisch medewerkers op het kindercentrum. Om deze reden worden aan de opleiding van beroepskrachten in de kinderopvang de nodige eisen gesteld. Bij Kinderdagpaleizen staat het professioneel pedagogisch handelen en een creatieve invulling van een stimulerende, uitdagende omgeving en activiteiten van en voor de kinderen centraal. In het *zorgplan* (beschikbaar voor ouders en leidsters) staat beschreven op welke manier de planning voor de kindgerichte activiteiten wordt vormgegeven, op welke manier de signalering van bijzonderheden in de ontwikkeling verloopt en hoe de leidsters hierin ondersteund worden binnen het kinderdagverblijf.

*Spelen, leren, ontdekken, ervaren, beleven, integreren*

Een kind staat in zijn eerste levensjaren nog het meest open voor alle (nieuwe) indrukken. Het kent geen vooroordelen, is nieuwsgierig en staat onbevangen tegenover zijn omgeving. Wij vinden het daarom belangrijk om een kind een omgeving te bieden waarin het zelf al spelend op een veilige manier kennis kan maken met de wereld om hem heen. Het beleven van geuren en geluiden, het integreren van ervaringen uit spel zodat het kind zich een beeld kan vormen van de wereld om hem heen en een positief zelfbeeld kan ontwikkelen, zijn belangrijke ingrediënten in ons pedagogisch concept. De inrichting van de ruimte rondom het kind speelt hierbij een belangrijke rol evenals de mogelijkheden om met andere kinderen en volwassenen in contact te komen en uit deze sociale interactie sociale competenties te ontwikkelen.

*Veilige omgeving*

In onze visie op kinderopvang is een veilige omgeving vooral een omgeving waarin een kind emotionele stabiliteit kan ontwikkelen, zich veilig genoeg voelt om op ontdekking uit te gaan. Een omgeving waarin een kind erkend wordt om hoe en wat hij is zonder vooroordelen en zonder afgewezen te worden. Een veilige omgeving heeft uiteraard ook betrekking op de fysieke ruimte waarin een kind verkeert. De eisen op het gebied van veiligheid gaan ver. In veel van de eisen waaraan kindercentra moeten voldoen staat de veiligheid van het kind centraal. We beschermen kinderen tegen grote risico's en leren hen omgaan met kleine risico's.

Een kind moet namelijk ook leren omgaan met de mogelijke gevaren die het in zijn omgeving kan tegenkomen. Hoe kostbaar kinderen ook zijn, een balans dient gevonden te worden tussen bescherming en het aanleren van vaardigheden om hun gedrag in te schatten (t.b.v. zelfstandigheid). De taak van de kinderopvang is niet om alle risico's op ongelukken e.d. uit te bannen maar om kinderen, aangepast aan hun leeftijdsfase, te leren gevaren te onderkennen en hier op een verstandige manier mee om te gaan. De risico-inventarisatie op het gebied van veiligheid en gezondheid zien wij dan ook met name als leidraad om risico's in kaart te brengen en hierop in de

begeleiding van kinderen te anticiperen.

## 2.2 Pedagogische doelstelling

Vanuit de hiervoor beschreven visie formuleert Mini's Kinderdaggaleis haar pedagogische doelstelling als volgt:

*“Het bieden van een op de leeftijdsgroep afgestemde omgeving (ruimte, inrichting, begeleiding, activiteiten) aan kinderen in de leeftijd van nul tot vier jaar, waarbij deskundige leiding zorg draagt voor een sfeer waarin ieder individueel kind zich veilig kan voelen, zelf kan ontdekken, zich ontwikkelen en zich later als volwaardig lid van de maatschappij en de daarin geldende normen en waarden kan handhaven. De pedagogisch medewerkers zien erop toe dat ieder kind de aandacht, zorg en begeleiding krijgt die het nodig heeft.*

Werken in de kinderopvang is een vak. We stellen hoge eisen aan de professionaliteit van medewerkers, omdat zij en de kinderen dat verdienen. We hebben doorlopend aandacht voor de ontwikkeling van de vaardigheden van beroepskrachten. Hierbij behoort ook het toerusten van de beroepskrachten voor de taak van signaleren en doorverwijzen naar passende instanties die hierbij verdere ondersteuning kunnen bieden. Hoe dit doel bereikt wordt en op welke wijze de leidsters hierin ondersteund worden, staat puntsgewijs beschreven in het zorgplan. De uitvoering hiervan wordt wekelijks door de houder gecontroleerd. Voor details omtrent de uitvoering, supervisie en controle verwijzen wij naar hoofdstuk twaalf.

## 3. DE VIER COMPETENTIES

### 3.1 Emotionele veiligheid

In ons pedagogische beleid richten wij ons niet exclusief op een bepaalde pedagogische stroming. Wel zijn elementen uit de theorie van Maria Montessori duidelijk aanwezig. Met haar zijn wij van mening dat je kinderen serieus moet nemen en moet stimuleren dingen te ontdekken. Aanreiken van materialen, situaties die een kind nodig heeft om tot ontplooiing te komen, maar dan wel gekeken naar de behoeften en capaciteiten van het individuele kind.

De groepsruimte is een voor het kind voorbereide omgeving waarin tal van ontwikkelingsmogelijkheden zijn gecreëerd op verschillende ontwikkelingsgebieden en ontwikkelingsniveaus. Kinderen kunnen dan zelf bewust kiezen voor “een werkje”. Wij vertrouwen erop dat kinderen zelf aan kunnen geven wat goed voor ze is en dat ze zelf weten wat ze kunnen. Dit vertrouwen drukt tevens ons respect uit voor kinderen: kijken en luisteren naar kinderen en ze nemen zoals ze zijn, het kind de ruimte geven om te ontdekken. Alleen door eigen ervaring kan een kind wijs worden.

Wij bieden emotionele veiligheid door te werken met stamgroepen en vaste gezichten op een groep. Een kind wordt geplaatst in een vaste groep, de zogeheten stamgroep. Door middel van een vast en begeleidt wenproces raakt een kind vertrouwd met de inrichting van de ruimte, de andere kinderen in de groep en de vaste pedagogisch medewerkers. Voor het opbouwen van een relatie met een kind en de ouder/verzorger is continuïteit van groot belang. Stabiliteit en continuïteit door een vast dagritme met daarbij behorende regels. Regels die gemaakt zijn vanuit de mogelijkheden en onmogelijkheden van de kinderen. Er moeten voorwaarden worden geschep, waardoor de kinderen zelf orde kunnen houden door zich aan de regels te kunnen houden. Per groep werken maximaal twee/drie pedagogisch medewerkers per dag. Daarvan is per dag altijd een bekende medewerker aanwezig. Bij voorkeur is dit de mentor van het kind. Bij uitval zullen wij altijd proberen om een bekende vervanger in te zetten.

## 3.2 Sociale competentie

### 3.2.1 Wat is eigenlijk “ontwikkeling”

Ontwikkeling duidt op veranderingen die zich in bepaalde richting onomkeerbaar voltrekken. Een kind dat zich ontwikkelt, verandert en wel in positieve zin. De verandering houdt vooruitgang in, want het kind gaat in zijn totaliteit op steeds hogere niveaus functioneren.

Een pas geboren baby is totaal afhankelijk van anderen, maar binnen vier jaar kan het kind zich zelfstandig voortbewegen. Een groei van totale afhankelijkheid tot een grote mate van zelfstandigheid.

### 3.2.2 Ontwikkelingsgebieden

#### De sociaal-emotionele ontwikkeling

Door de samenstelling van de groep kan ieder kind zich binnen de grenzen van zijn leeftijd en ontwikkeling uitstekend oefenen in sociale vaardigheden, met op de achtergrond een pedagogisch medewerker die de grenzen aangeeft. De omgang met andere kinderen stimuleert een gebalanceerde sociaal-emotionele ontwikkeling. De ontwikkeling verloopt in voortdurende wisselwerking met de omgeving. Kinderen reageren sterk op de prikkels die hen bereiken en die hen al dan niet bewust worden aangeboden. Daarbij beïnvloeden kind-kenmerken zoals, temperament, geslacht of uiterlijk het individuele ontwikkelingsproces. De inbreng van de groepsleiding wordt bepaald door de verwachtingen die zij hebben, hun ervaringen en kennis, de manier waarop ze zelf zijn opgevoed, hun waarden en normen en door de manier waarop zij op de individuele kind-kenmerken reageren. Omdat al deze factoren op elkaar inwerken wordt er bij het Paleis gewerkt aan de bewustmaking van eigen houding en normen en waarden van de groepsleiding.

#### De taalontwikkeling

Al vanaf de geboorte wordt het contact met het kind gelegd door aanraking en het brabbelen en geluiden maken onderling. Dit nodigt het kind uit zelf te komen en contact te maken. De baby leert door ervaring, herhaling en imitatie. Een baby maakt enkele weken na de geboorte de eerste geluidjes. Het gaat hier om geluidjes die vanzelf ontstaan, doordat de baby zijn mond een stukje open heeft. Deze geluidjes worden meer bewust gemaakt vanaf de derde maand.

Er bestaan “gemiddelden” voor de taalontwikkeling: Als het kind zeven maanden oud is, brabbelt hij alleen nog in die klanken die hij in zijn omgeving hoort. Zo rond de twaalfde maand gaat het kind zijn eerste woordjes zeggen. Daarna ontwikkelt de taal zich enorm snel. Op de leeftijd van anderhalf begint het kind te praten in twee-en-drie-woord-zinnetjes. Tussen de tweede en de derde verjaardag worden de zinnen langer. Het kind gaat ook steeds grotere variatie aan woordsoorten gebruiken. Een vierjarige peuter kan al behoorlijk goed praten. De taalontwikkeling achten wij in Nederland steeds belangrijker. Echter: tegelijkertijd met de taalontwikkeling ontwikkelt een kind zich ook op andere gebieden. Vaak zie je dat een bepaald ontwikkelingsgebied (tijdelijk) dominant is. De kunst en deskundigheid van onze pedagogisch medewerkers is dan ook om niet alleen te kijken naar gebieden waarop het kind ten opzichte van leeftijdsgenootjes zich wellicht iets trager ontwikkelt maar juist ook aandacht te hebben voor de gebieden waarop het kind zich wellicht sneller ontwikkelt. Het stimuleren van bepaalde ontwikkelingen gebeurt vooral door het kind de mogelijkheden te bieden zich te ontwikkelen.

#### De ontwikkeling van de motoriek

Beweging is voor kinderen essentieel. Beweging is de eerste taal van de baby. Lang voordat het spreken zich ontwikkelt uit de baby zich met zijn lichaam. Hoe meer vrijheid en gelegenheid hem zijn geboden in bewegen, des te groter zal het vertrouwen en de controle over zijn lichaam later in het leven zijn. Bij het Paleis laten wij kinderen dan ook zoveel mogelijk op de grond om te bewegen. Wipstoeltjes worden bij

voorkeur alleen gebruikt om kinderen even rust te geven na een voeding. Door de vrijheid van het bewegen krijgt het kind de mogelijkheid tot ontdekking, wat niet ervaren kan worden vanuit het wipstoeltje. De motorische ontwikkeling vormt de basis voor de ontwikkeling van cognitieve en affectieve vaardigheden. Het eerste zintuig dat zich ontwikkelt is het evenwichtszintuig. Dit zintuig is uiterst belangrijk voor beweging.

Gedurende de eerste jaren is het stimuleren van het evenwicht een natuurlijk onderdeel in het dagelijkse spel van het kind. Oudere kinderen worden gestimuleerd mee te doen aan sport en spel. Met het aanbieden van verschillende mogelijkheden en het samen plezier beleven aan bewegen stimuleren wij de natuurlijke behoefte van kinderen aan bewegen. Door wat meer uitdagende spelmogelijkheden als klimmen en klauteren, glijden, springen aan te bieden leren we het kind omgaan met hoogteverschillen en gevaar.

Door het aanbieden van spel materiaal zoals mozaïek, kralen rijgen, kleuren, tekenen, prikken, knippen en vouwen stimuleren we de fijne motoriek.

### **De spelontwikkeling**

Spelen is de meest belangrijke activiteit in een kinderleven vanaf de geboorte tot ongeveer de leeftijd van 7 of 8 jaar. Spelen is noodzakelijk voor fysieke en sociale ontplooiing en de taalontwikkeling van het kind. Het kan door spelen oude vaardigheden oefenen en nieuwe aanleren. Vrij spelen is van groot belang, maar pedagogisch medewerkers moeten zich er van bewust zijn het kind te helpen ten volle gebruik te maken van zijn leermogelijkheden door spel mogelijkheden te variëren en nieuwe te bedenken.

### **De ontwikkeling van identiteit en zelfvertrouwen**

Ieder kind is uniek en wordt op die manier ook benaderd. Het zelfvertrouwen stimuleren wij door de kinderen een voorbereide omgeving aan te bieden. Kijken naar het kind en inspelen op de behoeften van het kind. Het creëren van een ruimte waarin je kinderen zelf de keuze kunt laten door voldoende aanbod in ontwikkelingsmogelijkheden.

## **3.3 Persoonlijke competenties**

### **3.3.1 Ondersteuning en stimulering van individuele kinderen**

Vanuit de ontwikkelingspsychologie kijken we naar de ontwikkelingstaken die het jonge kind met succes moet kunnen doorlopen, wil het later geen problemen ervaren. Van daaruit is het belangrijk stil te staan bij de volgende vraag:

Wat zijn de ontwikkelingsgebieden van de kinderen en wat is de houding van de pedagogisch medewerker daarbij:

### **Sociaal-emotionele ontwikkeling**

Als pedagogisch medewerker moet men zich bewust zijn van de behoefte en interesse van kinderen. Er moet gekeken worden naar relaties tussen de kinderen onderling. Door zich wat meer aan de zijlijn op te stellen gaan kinderen meer met elkaar doen. De pedagogisch medewerker heeft als het ware een begeleidende rol, geen sturende rol. Activiteiten komen voort uit inzichten die worden opgedaan door te kijken naar waar de kinderen zelf mee komen.

Kinderen worden begeleid in het nemen van besluiten, het oplossen van conflicten en het organiseren van eigen activiteiten. Hierbij worden kinderen bewust gemaakt van gangbare opvattingen, normen en waarden die wij in de maatschappij als algemeen geldend zien.

### **Taalontwikkeling**

Als pedagogisch medewerker leg je contact door veel tegen de kinderen te praten. Praten in volwassene taal en terug brabbelen in babytaal is hierbij van groot belang. Er moet ook de tijd genomen worden om te luisteren naar het kind (ook naar baby's). Dit geeft het gevoel waardevol te zijn: "ik ben iemand en waard om gehoord te worden". Baby's kunnen nog geen antwoord geven, maar reageren wel. Behalve dat veel praten belangrijk is



voor de ontwikkeling van jonge kinderen en de sfeer in de groep, voegt het ook enorm veel toe aan het werk van de pedagogisch medewerkers.

### Ontwikkeling motoriek

De groepsleiding houdt per kind bij hoe de ontwikkeling verloopt d.m.v. observaties. Regelmatig wordt tijdens kind-besprekingen een planning gemaakt van de activiteiten. De activiteiten worden gekoppeld aan een thema en de verschillende ontwikkelingsfases. Door te kijken in welke fase een kind is in de ontwikkeling kan door het aanbieden van spelmogelijkheden een kind worden uitgedaagd en een fase verder in zijn ontwikkeling komen.

### Spelontwikkeling

Activiteiten die worden aangeboden aan de kinderen komen voort uit wat een kind zelf aangeeft. Door te kijken naar wat de kinderen doen en door de onderlinge interacties te volgen kan de groepsleiding inspelen op de behoefte van de kinderen. Activiteiten worden aangeboden vanuit een voorbereide omgeving. Een omgeving waar voldoende uitdaging is voor de kinderen, zodat kinderen zelf een keuze kunnen maken.

### Ontwikkeling identiteit en zelfvertrouwen

De groepsleiding is zich bewust van eigen handelen en houding. Zij staan klaar voor de kinderen en helpen ze het zelf te doen zodat de kinderen het vertrouwen krijgen het zelf te kunnen en zich bewust worden van hetgeen zij goed in zijn.

### Creatieve ontwikkeling

Creatief bezig zijn is voor kinderen een vooraanstaande activiteit om hun gevoelens kenbaar te maken. Het prikkelen van de fantasie hierbij is belangrijk. Dit kan worden bewerkstelligd door het gebruik van verschillende materialen, geuren en geluiden. Als pedagogisch medewerker leer je het kind in zijn eigen tempo te laten durven proberen, waarbij je voorbeelden kan geven, maar met name het kind volgt in zijn doen en laten en dit verbaal benoemt. Op deze manier ondersteun je het kind in zijn eigen fantasie zonder te sturen.

De planning en organisatie van deze kindgerichte activiteiten wordt wekelijks gemaakt middels een schema waarin de hoofdcategorieën worden benoemd, de frequentie wordt afgestemd en het soort activiteit wordt beschreven door de leidsters. Dit wordt op maandagochtend om 10.00 gedaan en op vrijdag geëvalueerd door de houder of leidinggevende. Leidsters dragen samen zorg voor het verzamelen van informatie en naslagwerk rondom activiteiten waarvan bekend is dat deze de ontwikkeling van de kinderen behorend bij de verschillende competenties stimuleren.

## **3.4 Overdracht van normen en waarden**

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van de kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen.

Een kind wordt gevormd door de omgang met volwassenen en andere kinderen. De pedagogisch medewerker is in eerste instantie beroepsmatig bij de kinderen betrokken. De pedagogisch medewerker onderhoudt contact met alle kinderen uit de groep. Daarnaast is er de omgang met de groep als geheel. Op beide niveaus is er sprake van een voortdurende uitwisseling van normen en waarden in communicatie en interactie. In een groep kinderen is er sprake van een continu proces. Door middel van taal vindt er onderling een bewuste uitwisseling plaats van waarden en normen. Daarnaast speelt het non-verbaal uitwisselen en overbrengen een grote rol in de communicatie.

### **3.4.1 Afspraken, regels en omgangsvormen**

Voor een kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn. Deze grenzen kan een kind onder meer leren kennen door het handelen van de groepsleiding.

De groepsleiding zal in haar handelen altijd rekening houden met de ontwikkeling en het niveau van de kinderen.

De pedagogisch medewerkers prefereren een positieve benadering van het kind, prijzen van gewenst gedrag. Het corrigeren van kinderen kan op verschillende manieren gebeuren. Aansluitend op ontwikkeling en niveau van het kind zal gekozen worden voor een bepaalde manier van handelen:

- ombuigen van negatief naar positief gedrag door afleiden;
- zelf het goede voorbeeld geven en het kind daarbij betrekken;
- het gedrag afkeuren en niet het kind;
- duidelijk zijn in wat niet kan of mag en daarbij aangeven hoe het dan wel kan en mag; • tijdelijk afzonderen van het groepsgebeuren (omgedraaid stoeltje).

Alles zal berusten op herhaling. Door te herhalen leert een kind wat wel en niet gewenst is, wel of niet goedgekeurd wordt of al dan niet wordt afgewezen. Hierbij is het van groot belang dat de pedagogisch medewerkers consequent zijn!

### 3.4.2 De groepsleiding en hun handelen

De groepsleiding van Kinderdagpaleizen heeft een belangrijke rol in het bevorderen van het welbevinden en de ontwikkeling van de kinderen. Als er een goed contact is tussen de groepsleiding en het kind, dan voelt het zich op zijn gemak en kan het op ontdekkingstocht gaan. Vertrouwen is de basis voor ontwikkeling. De ondersteuning die het kind in de eerste levensjaren ondervindt is van groot belang voor de ontwikkeling van de kennis en vaardigheden die het later nodig heeft. Ieder kind heeft veel en goede contacten met anderen nodig. Een kind heeft anderen nodig die ingaan op zijn initiatief tot contact, die hem begrijpen die belangstelling hebben voor wat hij beleeft, die hem aanmoedigen en hem geven wat hij nodig heeft. De ondersteuning die een kind nodig heeft verandert naarmate hij groter en zelfstandiger wordt. In het eerste levensjaar staat het ontwikkelen van een veilige hechtingsrelatie voor het kind centraal. Dan is voornamelijk emotionele ondersteuning belangrijk. Emotionele ondersteuning door te laten merken dat men betrokken is bij wat kinderen beleven, ervaren en voelen. Je geeft kinderen dan een gevoel van geborgenheid, zodat zij zich veilig en op hun gemak voelen. Door betrokkenheid te tonen bij elk kind en positief op hem te reageren kun je het kind 'een goed gevoel' geven. Daarbij is het belangrijk dat het kind wordt aangemoedigd en laat merken vertrouwen te hebben in wat hij kan. Geleidelijk aan gaat het kind steeds meer zelf ondernemen. Veiligheid blijft ook dan een voorwaarde, maar daarnaast wordt het belangrijker dat de groepsleiding ruimte geeft voor de ontdekkingsdrang. Het is voor de kinderen dus van belang dat de groepsleiding de inhoud van hun ondersteuning steeds aanpast aan het ontwikkelingsstadium van het kind.

### Kinderen met zorg

Onder de vaste pedagogisch medewerkers van Kinderdagpaleizen hebben een aantal leidsters een VVE certificaat. Zorg op vele gebieden kunnen door een goede begeleiding beperkt worden. In de praktijk blijkt echter ook dat een heleboel dingen niet of nauwelijks anders zijn dan bij andere kinderen. Toch zijn er ook vragen en problemen. Dit vraagt van de pedagogisch medewerkers dat ze extra alert zijn, creatief inspelen op dingen die anders gaan en realistisch zijn in doelen en verwachtingen. Een essentieel uitgangspunt voor het werken met risicokinderen in de kinderopvang is: zoveel mogelijk uitgaan van de mogelijkheden van het kind, in plaats van uitgaan van de beperkingen en onmogelijkheden. Vijf thema's zijn hierbij belangrijk: • een fijne, veilige plek;

- ruimte en respect;
- structuur en duidelijkheid;
- groei en ontwikkeling;
- kind zijn met andere kinderen;

Wanneer kinderen een zorg hebben zal het stappenplan inwerking treden van Mini's Kinderdagpaleis. We verwijzen naar de protocollen meldcode kindermishandeling en het Zorgplan.

## 4. KWALITEITSINSTRUMENTEN

### 4.1 Protocollen

Kwaliteit staat zeer hoog in het vaandel en wordt continu gecontroleerd. Mini's Kinderdagpaleis maakt gebruik van protocollen om veiligheid en gezondheid te waarborgen. Deze protocollen zijn:

- Veilig slapen
- Op stap met kinderen

- Voeding en hygiëne
- Ziekte en ongevallen
- Calamiteiten
- Ontruimingsplan

Deze protocollen zijn aanwezig op iedere locatie en vormen regelmatig onderwerp van teambesprekingen teneinde de aandacht hiervoor ook bij de pedagogisch medewerkers vast te houden.

In de protocollen staat beschreven hoe het Paleis omgaat met de veiligheid en gezondheid van de kinderen, welke maatregelen zijn genomen en welke afspraken zijn gemaakt om deze optimaal te waarborgen. Van ieder incident (calamiteit, ongeval, ziekte etc.) wordt een registratieformulier ingevuld. Het registreren van ongevallen kan andere oorzaken van ongevallen duidelijk maken. Hierdoor kan men van een ongeval leren en kunnen maatregelen worden genomen, zodat zij voorkomen kunnen worden. Ongevallen, calamiteiten e.d. worden geregistreerd op daartoe ontwikkelde standaardformulieren. Tevens wordt na ieder incident geëvalueerd hoe met betrekking tot het incident is gehandeld en welke verbeteringen hierin gewenst zijn.

#### 4.2 Beleidsplan veiligheid en gezondheid

Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locaties werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijk werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Jaarlijks lopen wij al onze ruimtes (binnen en buiten) door om de eventuele risico's die de veiligheid of gezondheid van onze kinderen in gevaar zou kunnen brengen in te kunnen schatten. Op deze ingeschatte risico's worden maatregelen genomen. Dit staat allemaal vastgelegd in het protocol veiligheid en gezondheid. We zijn natuurlijk niet alleen jaarlijks, maar ook dagelijks alert op de eventuele veiligheids- of gezondheidsrisico's. Het beleidsplan wordt aangepast wanneer nodig.

De beleidsmedewerker is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt

Al onze pedagogische medewerkers hebben een gecertificeerde diploma BHV- Eerst hulp aan baby's en kinderen.

Voor meer informatie verwijst ik u door naar het gehele Beleidsplan veiligheid en gezondheid.

### 5. De opvang

#### 5.1 Stamgroep

Ieder kind wordt geplaatst in een eigen stamgroep. Bij Mini's Kinderdagepaleis hebben wij horizontale stamgroepen een baby en een peutergroep. In de babygroep worden kinderen van 0-2 opgevangen en in de peutergroep kinderen van 2-4 jaar. Op het plaatsingsovereenkomst staat de stamgroep van het kind genoteerd. Ouders kunnen dit ook ten alle tijden vinden bij de kind gegevens in de App van het paleis.

Mini's Kinderdagepaleis Zaandam bestaat uit twee stamgroepen: de babygroep en de peutergroep. Op de babygroep is plaats voor 9 baby's in de leeftijd van 0 – 2 jaar. Hier zijn twee tot drie pedagogisch medewerkers aanwezig, afhankelijk van de groepssamenstelling. Op de peutergroep is plaats voor 16 peuters in de leeftijd van 2 – 4 jaar. Hier zijn twee pedagogisch medewerkers aanwezig.

Mini's Kinderdagepaleis Monnickendam bestaat uit twee stamgroepen: de babygroep en de peutergroep. Op de babygroep is plaats voor 9 baby's in de leeftijd van 0 – 2 jaar. Hier zijn twee tot drie pedagogisch medewerkers aanwezig, afhankelijk van de groepssamenstelling. Op de peutergroep is plaats voor 12 peuters in de leeftijd van 2 – 4 jaar. Hier zijn twee pedagogisch medewerkers aanwezig.

Mini's Kinderdagepaleis werkt met een digitale kindplanner (KOVNET), waardoor er snel inzichtelijk is of de BKR

kloppend is. Tevens kunnen wij ook de rekentool van 1ratio.nl gebruiken.

## 5.2 Dagindeling en werkwijze op de stamgroepen

Het dagritme is globaal als volgt:

Tussen 7.00 en 9.00 uur worden de kinderen gebracht.

Tussen 9.00 en 9.30 uur wordt zowel met de baby's als met de peuters een fruithapje gegeten. Dit is altijd vers gepureerd of gesneden. Na de fruithap is er tijd om te spelen.

Om 10.00 worden alle kinderen verschoond. De peuters worden, in overleg met de ouders, gestimuleerd om op het toilet te gaan.

Tussen 10.00 en 11.30 wordt er gespeeld (binnen of buiten), muziek gedraaid, voorgelezen e.d. Om 11.30 uur wordt gezamenlijk opgeruimd en om 11.45 is het tijd voor de lunch.

Bij de baby's wordt het ritme en voedsel van thuis aangehouden. Dit wordt altijd in overleg gedaan. De lunch bestaat uit een vers melk of water. De kinderen leren bij iedere maaltijd zelfstandig eten en netjes eten en drinken. Als ouders andere voeding wensen dan die het Paleis verstrekt dienen de ouders deze zelf mee te nemen of daarover afspraken te maken met de groepsleiding.

Na de lunch worden de kinderen verschoond en gaan ze, indien gewenst, slapen. Als de kinderen naar bed gaan wordt een boekje voorgelezen en blijft een leidster bij hen tot ze lekker slapen. Voor de peuters die niet meer slapen in een bed, hebben we een rust moment gecreëerd. Er liggen matrassen, kussens en kleden op de groep waar de kinderen een boekje kunnen lezen en zo toch even tot rust kunnen komen.

Na het slapen worden de kinderen weer verschoond en daarna gaan de kinderen gezamenlijk iets drinken en krijgen een cracker, soepstengel, rijstwafel of stukje ontbijtkoek.

Om 15.00 uur is het tijd om lekker te spelen (binnen of buiten) tot 16.30. Dan is het tijd voor de laatste verschoonronde, liedjes zingen en nog wat eten en drinken.

Tussen 16.00 en 17.50 uur worden de kinderen opgehaald en wordt informatie met de ouders uitgewisseld over de dag.

Gedurende de dag wordt steeds gewerkt aan de ontwikkelingsbevordering. Zo gaat het bij het voeden om meer dan het eten alleen en bij het verschonen om meer dan het geven van een schone luier. Wanneer de pedagogisch medewerker bezig is met het kind wordt steeds verbaal en non-verbaal met het kind gecommuniceerd.

## 5.3 BKR en 3 uursregeling

Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig in het paleis. Tijdens de middagpauze van de pedagogisch medewerkers (bedraagt één uur) slapen veel kinderen, waardoor minder kinderen actieve pedagogische aandacht behoeven. Om voor bepaalde flexibiliteit te zorgen is de drie-uursregeling van kracht. Er mag maximaal 3 uur per dag van het BKR (Beroepskracht-Kind-Ratio) worden afgeweken, mits er minimaal de helft van het benodigd aantal beroepskrachten op de groep achter blijft. Bij het afwijken van de BKR wordt er een degelijke afweging gemaakt wat het juiste is om te handelen tegenoverstaande alle behoevende kinderen die op dat moment aanwezig/wakker zijn.

Mini's Kinderdagpaleis Zaandam	Aantal kinderen	Aantal medewerkers	Afwijkende uren
Babygroep	9	2-3	08.00-09.00 13.00-14.00 17.00-18.00
Peutergroep	16	2	08.00-09.00 13.00-14.00 17.00-18.00

Mini's Kinderdagpaleis Monnickendam	Aantal kinderen	Aantal medewerkers	Afwijkende uren
Babygroep	9	2-3	08.00-09.00 13.00-14.00 17.00-18.00
Peutergroep	12	2	08.00-09.00 13.00-14.00 17.00-18.00

Er zijn vaste regels voor het aantal kinderen dat er per groep en per pedagogisch medewerker mag worden opvangen. Mini's Kinderdagpaleis werkt met een digitale kindplanner (KOVNET), waardoor er snel inzichtelijk is of de BKR kloppend is. Tevens kunnen wij ook de rekentool van 1ratio.nl gebruiken.

De hoeveelheid pedagogisch medewerkers er werken heeft altijd te maken met het aantal kinderen dat aanwezig is en de leeftijd van de kinderen. Ter algemene informatie:

- 1 pedagogisch medewerker per 3 aanwezige kinderen in de leeftijd 0- 1 jaar,
- 1 pedagogisch medewerker per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar,
- 1 pedagogisch medewerker per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar of
- 1 pedagogisch medewerker per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.

#### 5.4 SAMENVOEGEN GROEPEN

Bij Mini's Kinderdagpaleis worden de groepen op specifieke momenten samengevoegd. Dit kan met verschillende redenen te maken hebben. Bijvoorbeeld:

- Vanwege pedagogische redenen; het creëren van voldoende leeftijdsgenoten om mee te spelen. Of om de veiligheid te waarborgen, zodat er voldoende toezicht is door gediplomeerde pedagogisch medewerkers.
- Ook op dagen dat er op één of meerdere groepen een onderbezetting van kindplaatsen is, zullen de groepen samengevoegd worden. Deze samenvoegingen kunnen alleen plaats vinden wanneer het maximum aantal kinderen voor die leeftijdsgroep en de beroepskracht - kindratio niet wordt overschreden en de opvang op pedagogisch verantwoorde wijze kan plaats vinden oftewel, het welbevinden van de kinderen mag niet in het gedrang komen. Op deze manier kan het gezamenlijk opvangen een hele dag duren.

Het kan voorkomen dat een groep wordt samengevoegd met een andere groep, doordat een pedagogisch medewerker afwezig is of door afmeldingen van kinderen. De babygroep wordt dan samengevoegd met de peutergroep. Ten allen tijden gaat de vaste pedagogisch medewerker van de huidige groep mee naar de andere groep. De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat er passend speelmateriaal aanwezig is voor de kinderen die naar de andere groep gaan. De veiligheid zal altijd worden gewaarborgd.

Bij een incidentele samenvoeging zorgen wij ervoor dat een kind per week maximaal in één andere groep dan de stamgroep opgevangen wordt en dat het beroepskracht- kind –ratio niet wordt overschreden.

Het kan voorkomen dat er in plaats van een hele groep 1 of een paar kinderen voor een dag overgaan naar een andere groep. In dit geval wordt er van tevoren toestemming gevraagd aan ouders, doormiddel van het invullen van het toestemmingsformulier per app. Per overplaatsing naar de andere groep wordt per kind bekeken wie hier aan toe is en welk kind dit aan kan. Hierbij wordt gelet op leeftijd en ontwikkeling.

Ouders worden, indien mogelijk van tevoren van deze samenvoeging op de hoogte gesteld of anders bij binnenkomst. In de praktijk zal er met het samenstellen van de roosters per locatie altijd uitgegaan worden van openen en sluiten met pedagogisch medewerkers en zal het Paleis gebruik maken van stagiaires waar mogelijk. Gedurende de gehele periode waarop er kinderen die geplaatst zijn en door het Paleis opgevangen worden aanwezig zijn, is het van belang dat er altijd minimaal 1 pedagogisch medewerker aanwezig is (naar de norm van beroepskracht - kindratio) en een andere volwassene die ingezet kan worden in geval zich een calamiteit voordoet.

## 5.5 Huisregels

In de huisregels van Mini's Kinderdaggaleis zijn afspraken en gedragsregels vastgelegd die de kinderen, de groepsleiding maar ook de ouders aangaan. De huisregels hebben enerzijds tot doel duidelijkheid aan alle betrokkenen te verschaffen over afspraken en gebruiken en vormen anderzijds de basis waarop we bij het Paleis met elkaar omgaan. Respect voor elkaar en de omgeving komen hierin nadrukkelijk aan de orde.

## 5.6 Intake

Uiterlijk een maand voor de daadwerkelijke plaatsingsdatum wordt er telefonisch contact opgenomen door de mentor van het kind. Hierin worden de volgende zaken besproken:

In dit gesprek komen de volgende onderwerpen en vragen aan de orde:

- Gewoontes en of rituelen van het kind en de ouder thuis op het gebied van slapen (houding, knuffel, speen)?
- Hoe wordt het kind getroost?
- Welke voeding het kind krijgt en op welke tijden is het gewend om te eten?
- Heeft het kind allergieën?
- Andere bijzonderheden die voor ons van belang zijn om te weten
- Datum 1<sup>ste</sup> wendag

## 5.7 Wenbeleid

Voor kinderen is het belangrijk dat ze kunnen wennen als ze voor het eerst bij ons komen of als ze overgaan naar een andere groep. Hoe pakken wij dit aan?

### Extern wenbeleid

Afspraken over het wennen van de prinsen en prinsessen worden gemaakt met de ouders en vastgelegd in het systeem van Mini's Kinderdaggaleis. Er wordt voldoende tijd besteed aan de versoepeling van de overgang naar een nieuwe situatie voor het kind. Vanwege de kleinschaligheid van onze Paleizen zijn het maximaal 2 kinderen die tegelijkertijd komen wennen per stamgroep, met een maximaal aantal uur van één dagdeel per kind. Voorkeur behoeft, eerste dag van 09:15 tot 12:15 en de tweede dag van 9:15 tot 12:15. Uiteraard kan hier vanaf geweken worden in overleg met de ouders. De wendagen zullen wij proberen te laten vallen op de dagen dat het kindje geplaatst zal worden. Er zal bij het wennen van nieuwe kindjes niet worden afgeweken van het Kind Leidster Ratio.

### Intern wenbeleid

Afspraken over het wennen op een andere groep worden gemaakt met de ouders en vastgelegd in het systeem van Mini's Kinderdaggaleis. Tevens zal er meteen een overdrachtsgesprek plaatsvinden. Hierin wordt onder andere verteld wie de nieuwe mentor van de kinderen zullen worden op de nieuwe groep.

Het kan hierbij gaan om:

- Kinderen die de leeftijd hebben om door te stromen
- Kinderen die eerder toe zijn aan de volgende groep
- Kinderen die een aangepast wenbeleid nodig hebben en mogelijk later dan de eerste instantie gepland, overgaan naar de volgende groep.

Van de BKR op groepsniveau kan tijdens het wennen niet worden afgeweken. We kijken naar de behoefte van het kind om te zien hoe de afspraken worden gemaakt m.b.t. het wennen. Voorkeur behoeft om op twee dagdelen te wennen van 9:00 tot 12:00 en op de dagen dat het kindje geplaatst is. Maar uiteraard kan hier in overleg met de ouders vanaf geweken worden.

## 5.8 Extra dagdelen

Het kan zijn dat ouders incidenteel een extra dagdeel willen afnemen welke buiten de vaste contracturen valt. Dit is mogelijk wanneer de maximale stamgroeps grootte evenals het aantal pedagogisch medewerkers gehandhaafd blijft. (BKR) Deze incidentele opvang dag vindt in principe binnen de eigen stamgroep van het kind plaats. Geborgenheid en gevoel van veiligheid voor het kind en de stamgroep staan voorop. De mogelijkheid om een extra opvang dag of ruil dag buiten de stamgroep af te nemen indien geen plaats is op de eigen groep, wordt in overleg met de ouders van het betreffende kind besproken en vastgelegd in de kinderopvangagenda en het systeem van Mini's Kinderdagpaleis. Vanwege de kleinschaligheid van de Paleizen doen we er alles aan om de ouders tegemoet te komen in extra dagen of ruildagen. De Paleizen staan bekend om het laagdrempelig contact, en ouders te helpen waar we kunnen. Alle extra dagen of ruildagen worden vastgelegd in de kinderopvangagenda en in het systeem van Mini's Kinderdagpaleis.

## 5.9 Uitstapjes

Grote uitstapjes worden niet of nauwelijks gedaan binnen Mini's Kinderdagpaleis. Wanneer dit wel het geval is zullen de ouders daar het toestemmingsformulier uitstapje voor moeten invullen. Kleine uitstapjes zoals: wandelen in de wijk, naar de kinderboerderij, naar de speeltuin, naar de bakker of supermarkt wordt geregeld gedaan. Hierbij wordt ook altijd gelet op het beroepskracht kind-ratio.

## 5.10 Traktatie

De pedagogisch medewerker vieren samen met het jarige kind zijn/haar verjaardag. In overleg met de ouders en pedagogisch medewerker kijken we welke dag de verjaardag gevierd wordt. De kinderen mogen trakteren op de groep, maar niet alle traktaties zijn echter geschikt om uit te delen. Zo gaat onze voorkeur bijvoorbeeld uit naar een hartige i.p.v. zoete traktatie. Ouders kunnen altijd overleggen met de pedagogisch medewerker over een geschikte traktatie.

## 6. HET KIND

### 6.1 VASTE GEZICHTENCRIERIUM EN MENTORSCHAP

Aan een kind worden twee vaste pedagogisch medewerkers toegewezen. Op de dagen dat het kind komt, is altijd minimaal één van deze twee pedagogische medewerkers werkzaam. Voor kinderen met flexibele dagen geldt het 'vast gezichten - eis' niet.

Bij Mini's Kinderdagpaleis werken enkel "vaste" medewerkers. Wij werken niet met invalkrachten. Door deze manier van werken creëren wij een zo vertrouwd mogelijke omgeving voor de kinderen. De vertrouwde pedagogisch medewerker van uw kind is tevens zijn "mentor". De mentor van uw kind is werkzaam op de groep van uw kind en is tevens het aanspreekpunt voor u als ouder. De mentor zal, zowel met ouders als collega's op de werkvloer, desbetreffende kinderen bespreekbaar maken en hun ontwikkeling volgen. Daarnaast is zij uiteraard altijd op de hoogte van het welbevinden van het desbetreffende kind. De combinatie van ontwikkelingsgericht werken en de inzet van een mentor maakt dat belangrijke ontwikkelingsplan en mogelijke achterstanden, worden gevolgd en indien nodig tijdig gesignaleerd. Tevens kan er, door overleg met ouders, worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Dit gebeurt op de momenten dat u uw kind haalt/brengt of op een ander moment, wanneer u daar zelf behoefte aan heeft. Tijdens de intake en overgang naar een volgende groep wordt aan ouders/verzorgers bekend gemaakt welke mentor is toegewezen aan hun kind, doormiddel van een overdrachtsgesprek.

### 6.2 Doorgaande ontwikkelingslijn

De beroepskrachten zijn er natuurlijk altijd voor uw kind en volgen zijn/haar welbevinden elke dag. Minimaal twee keer per jaar observeren zij uw kind met extra aandacht, met behulp van een observatielijst. Ook wordt er in de leeftijd van 0 t/m 4 jaar naar verschillende ontwikkelingsgebieden gekeken: de motorische ontwikkeling, de cognitieve ontwikkeling, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de taalontwikkeling en de ontwikkeling van de zelfstandigheid. De mentor van uw kind bespreekt dan samen met u hoe uw kind zich in onze en uw ogen ontwikkelt, hoe hij/zij zich voelt en eventuele andere bijzonderheden. Dit gesprek zal plaatsvinden tijdens een 10 minuten gesprek. Ook is het mogelijk een apart gesprek in te plannen op zowel het verzoek van ouders als de mentor zelf.

### **6.3 10-minuten gesprekken**

De 10 minuten gesprekken vinden twee keer per jaar plaats, dit gebeurt na het invullen van de observatielijsten. De mentor van het kind zal de ouders informeren over dit gesprek. Indien wenselijk kan er tussentijds door ouders een gesprek aangevraagd worden. Tijdens dit gesprek wordt de opvang van het kind specifiek besproken. Een belangrijk aspect van zo'n gesprek is de ontwikkeling van het kind. De kind-besprekingen zijn een belangrijke leidraad voor het gesprek. Om deze reden zullen ouders het gesprek voeren met de vaste groepsleiders tevens de mentor van het kind. We streven ernaar om dit zoveel mogelijk te doen bij breng en haalmomenten, maar bieden twee keer per jaar een 10 minutengesprek aan bij de ouders. Mochten de leiders aspecten willen bespreken zal dit op initiatief van de leiders plaatsvinden.

Wanneer de kinderen 4 jaar worden krijgen de ouders een overdrachtsformulier mee voor de basisschool. Mochten er nog belangrijke punten besproken moeten worden, dan zal de mentor contact opnemen met de ouders om een afspraak te maken

### **6.4 Overdrachtsformulier**

Een goede overdracht van informatie over uw kind zorgt voor een soepele overstap naar de basisschool en de BSO. Van tevoren wordt altijd de inhoud van de overdracht besproken en de overdracht vindt alleen plaats als u hiervoor toestemming heeft gegeven. Het paleis zal middels een overdrachtsformulier informatie geven aan de leerkracht en pedagogisch medewerkers van de BSO over de ontwikkeling van uw kind na goedkeuring van de ouder/verzorger. Dit betreft informatie over onder andere de taalontwikkeling, spel- en motorische ontwikkeling en hoe uw kind met andere kinderen omgaat. Met deze informatie kan de nieuwe leerkracht en pedagogisch medewerker zorgen dat uw kind de juiste aandacht krijgt en dat het onderwijs en de opvang aansluit bij wat uw kind nodig heeft.

### **6.5 Zorgplan 'ten behoeve van signalering van bijzonderheden in de kinderopvang'**

Het zorgplan is bedoeld als leidraad voor de pedagogisch medewerkers die werkzaam zijn bij organisatie Kinderdaggaleizen en dient te worden gelezen bij de start van het dienstverband. Dit algemene 'Zorgplan' verstrekt de benodigde kennis en informatie over de te volgen route wanneer er opvallend heden worden gesignaleerd in het gedrag en/of de ontwikkeling van een kind.

#### *Het principe van waarnemen, begrijpen, plannen & realiseren*

Binnen Mini's Kinderdaggapaleis wordt in het kader van signalering van opvallend heden in de ontwikkeling van het kind gewerkt op basis van het principe 'waarnemen, begrijpen, plannen & realiseren'. Hiermee wordt bedoeld dat er altijd na een eerste signalering vanuit verschillende oogpunten wordt gekeken naar het gedrag van het kind om te begrijpen waar dit gedrag vandaan komt. Een voorbeeld:

#### *Opvallend gedrag*

Belangrijk voor de leidster is dat zij onderscheid kan maken tussen 'opvallend leeftijdsadequaat gedrag' en 'opvallend gedrag dat duidt op gedrag- en/of ontwikkelingsproblematiek'. Voorop staat dat elk kind uniek is en zich laat kenmerken door verschillende gedragseigenschappen die in meer of mindere mate aanwezig zijn. Sommige kinderen zijn meer aanwezig in de groep dan andere kinderen. Sommige kinderen zijn verbaal vaardiger dan andere kinderen. Sommige kinderen vinden het heel fijn om met andere kinderen te spelen. Andere kinderen kunnen zich heel goed alleen vermaken. Een leidster houdt in de gaten wanneer het gedrag van het kind in dusdanige mate meer voorkomt dan 'normaal' dat zij eventuele problemen op dit moment, dan wel in de toekomst voorziet op dit gebied. De leidster kijkt naar de ontwikkeling van de kinderen op gedrags-, sociaal-emotioneel, taal- en motorisch gebied. Bepaalde vaardigheden worden als leeftijdsadequaat bestempeld volgens op basis van onderzoek en ervaring vastgestelde normen. Wanneer een leidster ziet dat



een kind een van deze vaardigheden onvoldoende beheerst, dient zij te kijken naar hoe zij deze vaardigheden kan stimuleren tijdens haar werk en of er extra zorg op maat benodigd is om dit kind verder te helpen in zijn/haar ontwikkeling.

De leidster maakt onderscheid in:

- Gedragsproblemen
- Ontwikkelingsproblemen
- Problemen door een aangeboren beperking

#### *Signaleren en verhelfen*

Signaleren houdt in dat je opmerkt wanneer iets opvalt in het gedrag of de vaardigheden van de kinderen. Je stelt jezelf de vraag of het gedrag zorgelijk is. Wanneer er door een leidster iets wordt gesignaleerd wordt het belangrijk gevonden dat zij dit direct deelt met haar collega's. In vele gevallen zal er mogelijk geen reden zijn tot het maken van zorgen en wordt er gezien dat met aandacht en tijd de ontwikkeling van het kind in de gewenste richting zich verder ontwikkelt. Echter, wanneer er wel sprake is van problematiek is het heel gunstig als dit vroegtijdig onderkend wordt. Hierdoor kan het erger worden van de problematiek vaak voorkomen worden en is er, afhankelijk van de (pervasieve) aard van de problematiek, meer kans op het succesvol verminderen van het probleemgedrag. Op de verschillende locaties zijn verschillende naslagwerken en literatuur aanwezig die de leidster kan helpen bij het vroegtijdig herkennen van ontwikkeling- en/of gedragsproblematiek bij kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar. In het bijgevoegde literatuuroverzicht zijn deze boeken en naslagwerken opgenomen.

Mini's Kinderdaggaleis heeft een samenwerking met Linda de Koning van Chinski. Linda is op aanvraag aanwezig bij de vergaderingen en kind-besprekingen. Wanneer leidsters vragen hebben is ze per email of telefonisch bereikbaar. Ook kunnen we Linda vragen om aanwezig te zijn tijdens een observatie van een kindje. Dit gaat altijd in overleg met de ouders van het kind.

Voor meer informatie verwijst ik u door naar het gehele Zorgplan

## **6.6 VIER-OGEN-PRINCIPE**

Om het vier-ogen-principe te waarborgen hebben we besloten om in de volgende ruimtes camera's op te hangen: babygroep, babyslaapkamer, badkamer, peutergroep en de peuterslaapkamer. Deze camera's nemen niet op maar er kan wel op elk moment door de leidinggevende ingelogd worden met de mobiele telefoon of computer. Op die manier kan er altijd iemand mee kijken of luisteren als we alleen op de groep zijn.

Voor meer informatie verwijst ik u door naar het gehele Protocol van het vier-ogen-principe

## **7. PERSONEEL**

Bij Mini's Kinderdaggaleis worden hoge eisen gesteld aan de medewerkers, niet alleen aan opleiding en ervaring, maar vooral aan persoonlijke vaardigheden en eigenschappen. Rust, vertrouwen, sociale vaardigheid, adequaatheid, enthousiasme en humor zijn hierbij belangrijke selectiecriteria. Daarnaast krijgt iedere pedagogisch medewerker de gelegenheid op zijn of haar eigen unieke manier vorm te geven aan het handelen. Er wordt een groot beroep gedaan op verantwoordelijkheidsgevoel. De pedagogisch medewerker is immers mede partner in de opvoeding en verzorging van andermans kinderen.

Er wordt regelmatig overlegd met ouders. Een open houding naar andere, zelfreflectie en bovenal een lerende instelling zal van het personeel verwacht worden. Onder personeel wordt verstaan de mensen die een tijdelijk contract hebben of een contract voor onbepaalde tijd, maar ook diegenen die daarnaast hun bijdrage leveren aan het beleid van Mini's Kinderdaggaleis, evenals stagiaires. Aangezien de wereld om ons heen voortdurend in beweging is en medewerkers zelf ook zo hun ambities zullen hebben, wordt het ook steeds belangrijker dat hen iets geboden kan worden in termen van persoonlijke ontwikkeling. Wij stimuleren medewerkers dan ook zich verder te ontplooien, en met plezier naar hun werk te blijven gaan.

De pedagogisch medewerkers worden fysiek ondersteund door onder andere de leidinggevende, die pedagogisch en praktische ondersteuning biedt, de pedagogische coach, en indien aanwezig, een stagiaire.

### **7.1 Personele bezetting**

Mini's Kinderdagpaleis hanteert als norm vaste gediplomeerde krachten voor de groepen. Gediplomeerd is iemand die een diploma heeft zoals genoemd in de CAO kinderopvang. Voordat een medewerker in dienst treedt bij Kinderdagpaleizen moet er een verklaring omtrent gedrag worden afgegeven. We streven ernaar om de kinderen in vaste stamgroepen te plaatsen. De pedagogisch medewerkers kunnen van groep wisselen als de kinderen door de aangeboden activiteiten de stamgroep verlaten. Er wordt dan door de groeps pedagogisch medewerkers onderling afgesproken wie welke activiteit gaat doen en welke kinderen daar bij worden betrokken. Op deze manier kunnen de kinderen ook wennen aan andere pedagogisch medewerkers die op het kindercentrum werken. Het grote voordeel hiervan is dat in de vakantieperiode of tijdens vervanging bij ziekte er geen "vreemde" gezichten op de groep staan.

## **7.2 Overlegvormen**

### Teambespreking

Drie keer per jaar vergaderd het team met de directie. In deze teambesprekingen komen zaken aan de orde als:

- Teambuilding
- Voorbespreking van themaweken
- Onderlinge samenwerking en mogelijke knelpunten
- Coaching
- Pedagogisch beleidsplan
- Veiligheid en gezondheid (RI&E)
- Eventuele incidenten uit de afgelopen periode
- Verbeterpunten die door derden zijn ingebracht
- Protocollen waaronder protocol kindermishandeling.

### Kind-bespreking

Drie keer per jaar wordt een kind-bespreking gehouden in de vergadering/teamoverleg. In een kind-bespreking worden opvallende zaken besproken en gezamenlijk overleg gevoerd over het plan van aanpak ter bevordering en stimulering van de ontwikkeling. Indien nodig wordt bij het overleg onze pedagoog betrokken. Ook consultatiebureauarts of verpleegkundige kunnen hierbij betrokken worden. Het betrekken van derden bij de kind-bespreking wordt altijd vooraf overlegd met de ouder(s).

## **7.3 Ziekte, vakantie en ondersteuning van medewerkers**

Mini's Kinderdagpaleis werkt niet met vrijwilligers op de groepen. Voor vervanging tijdens ziekte of vakantie maken wij gebruik van vaste medewerkers of stagiaires die ingezet mogen worden. Indien slechts één beroepskracht aanwezig is in het pand zullen we ter ondersteuning terugvallen op de achterwachtregeling. Hierin staat beschreven wie er bij calamiteiten gebeld moet worden. Ook zal er gebruik gemaakt worden van het 4 ogen principe d.m.v. van camera's. Dit hebben we beschreven in ons protocol 4 ogen principe die op iedere locatie aanwezig is.

Tevens zullen we op de dagen dat we met meerdere leidsters moeten staan zorgen dat we stagiaires inzetten die ook vroeg beginnen. Zo zorgen we ervoor dat de leidsters ondersteuning hebben bij het opstarten en bij afsluiten van de dag. Over het inzetten en begeleiden van een stagiaire verwijzen wij u naar ons stagebeleid. Door de kleinschaligheid van het kinderdagverblijf weten we precies hoe laat de ouders de kinderen s morgens brengen en s middags weer ophalen.

Kortom, bij de inzet van één leidster geldt een achterwachtregeling. Bij het inzetten van meerdere leidsters geldt een inzet van stagiaires die de leidsters bij staan in het openen en sluiten van de dagen. Gedurende de dag zullen er altijd voldoende gediplomeerde leidsters aanwezig zijn, en zullen we niet meer dan nodig afwijken van het kind leidster ratio.

## **7.4 Scholing**

Het begrip "scholing" wordt ruim geïnterpreteerd. Voor Mini's Kinderdagpaleis geldt dat alle activiteiten die na de afronding van de beroepsopleiding gevolgd worden om de kennis en de vaardigheden die nodig zijn voor een goed functioneren binnen de kinderopvang worden gezien als "scholing".

Bij Mini's Kinderdagpaleis wordt veel belang gehecht aan goed opgeleide medewerkers. De kennis en de vaardigheden die benodigd zijn om het werk goed uit te kunnen voeren zijn constant aan verandering

onderhevig. Het is daarom van belang om continu ontwikkelingen te volgen en kennis op peil te houden c.q. te verbeteren. Daarnaast wordt in de teamsamenstelling zoveel mogelijk rekening gehouden met een diversiteit aan achtergronden, kennis en ervaring.

## **7.5 Beroepskrachten in opleiding en stagiaires**

Wij van Mini's Kinderdaggaleis bieden beroepskrachten in opleiding en stagiaires graag de mogelijkheid om beroepservaring op te doen. Daarnaast kunnen beroepskrachten in opleiding en stagiaires boventallig worden ingezet, als extra ondersteuning op de groep.

Stagiaires worden begeleid door een vaste pedagogisch medewerker. Werkzaamheden die stagiaires kunnen verrichten zijn: het helpen met de kinderen naar bed brengen, het helpen in de keuken, het eten en drinken klaarmaken, het helpen bij het naar buiten gaan, het helpen in spelen, het verschoneren van kinderen en de overdracht van kinderen aan het einde van de dag.

Wat zij niet doen is de schriftelijke overdracht, het openen en sluiten van Kinderdaggaleizen, het voeren van een kind- oudergesprek en de begeleiding van volwassenen.

Voor meer informatie verwijst ik u door naar het Protocol Stagebeleid.

## **7.6 Pedagogisch beleidsmedewerker**

Bij Mini's Kinderdaggaleis werken wij met een pedagogisch beleidsmedewerker/pedagogisch coach. Deze functie wordt binnen Mini's Kinderdaggaleis uitgevoerd door Alice van Neck. De pedagogisch beleidsmedewerker/coach zorgt voor het verbeteren van de pedagogische kwaliteit op de locaties en de professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch coach draagt bij aan de kwaliteitsverbetering door het coachen, ondersteunen en adviseren van medewerkers bij de begeleiding het individuele kind, het werken in teamverband, het maken en houden van afspraken en alle overige functie-eisen waaraan voldaan moet worden. Hieronder een weergave van de benodigde uren voor onze organisatie.

Voor meer informatie verwijst ik u door naar het Protocol Beleidsmedewerker/coach

## **8. OUDERCOMMISSIE**

De oudercommissie behartigt de belangen van alle kinderen en ouders van Mini's Kinderdaggaleis. Minimaal 1 keer in het jaar komen ze bij elkaar en zien toe op en hebben adviesrecht op het beleid van Kinderdaggaleizen. De oudercommissie kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen.

De werkwijze van de oudercommissie is door de oudercommissies zelf vastgelegd in het huishoudelijk reglement. Het huishoudelijk reglement bevat geen regels die in strijd zijn met hetgeen de Wet Kinderopvang bepaalt.

Voor verdere informatie verwijzen wij naar het Reglement oudercommissie.

## **9. Informatie aan ouders**

De ouders ontvangen 1 x in de drie maanden het Hofnieuws met daarin informatie over de laatste ontwikkelingen binnen Mini's Kinderdaggaleis. Ook via de socials en onze website zullen wij de informatie delen.

### **9.1 Ouderportaal**

Bij Mini's Kinderdagpaleis werken wij met een Ouderportaal waarin de ouder/verzorger of pedagogisch medewerker berichten kunt sturen. Dit geeft u als ouder/verzorger de gelegenheid om kleine berichten te sturen naar de groep. Ook de pedagogisch medewerkers maken soms gebruik van deze functie om korte informatie te versturen.

Ook wordt er een digitaal schriftje bijgehouden in de leeftijd van 0 tot 1 jaar. Zo kunnen de ouders elke minuut van de dag zien wanneer hun kind gegeten en geslapen heeft. Regelmatig wordt door de groepsleiding een verslagje geschreven en in de App gezet. Ouders kunnen thuis zelf ook een stukje schrijven.

Onderwerpen in het verslag van het Paleis zijn mede afhankelijk van de informatiebehoefte van de ouder, bijvoorbeeld:

- tijden waarop is gegeten, gedronken & geslapen (met name bij baby's uitermate belangrijk);
- bijzonderheden, opvallende zaken / gedrag; verslag van (ontwikkelingsgerichte) activiteiten die zijn ondernomen met uitleg welke ontwikkeling hiermee gestimuleerd wordt. Op deze manier blijven ouders op de hoogte van de aspecten waar de leiding met hun kind aan werkt.
- grappige uitspraken van het kind Vanaf 1 jaar krijgen de kinderen een eigen plakboek. In het plakboek komen verschillende knutselwerkjes, foto's, liedjes en verhaaltje te staan. Zodra de kinderen 4 jaar zijn krijgen ze de plakboeken mee naar huis. Mochten de kinderen eerder het Paleis verlaten, zullen zij het plakboek eerder mee krijgen.

## **9.2 Ouderavonden / thema-avonden**

In de paleizen kunnen er ouderavonden worden gehouden. Aan deze avond is altijd een thema gekoppeld. De avond wordt georganiseerd door de directie met eventueel ondersteuning van de oudercommissie. Het te behandelen onderwerp zal worden bepaald door de ingebrachte vragen en interesses van ouders en groepsleiding. Dit is geen verplichting voor ouders om hierbij aanwezig te zijn maar is een extra vanuit Mini's Kinderdagpaleis als we ervaren dat er interesse is in een bepaald onderwerp.

## **9.4 Gesprekken met de directie**

Het komt wel eens voor dat ouders (dringende) zaken persoonlijk willen bespreken met de directie. Vanzelfsprekend is hiervoor gelegenheid. De ouders kunnen hiervoor een afspraak maken, zodat zij eens op hun gemak hun hart kunnen luchten of extra informatie in kunnen winnen. Afhankelijk van het onderwerp kan de directie een teamlid bij zo'n gesprek uitnodigen.

## **9.5 Telefonische contacten**

Mini's Kinderdagpaleis streeft naar kleinschaligheid, maatwerk en persoonlijke contacten. Dit houdt in dat binnen de organisatie de lijnen kort moeten zijn. De drempel voor ouders moet zo laag mogelijk zijn. Voor hen is het ons inziens het makkelijkst en meest veilig om rechtstreeks contact te hebben met de groepsleiding van hun kind.

## **9.6 Tevredenheidsonderzoek**

Om de kwaliteit van de opvang te kunnen blijven optimaliseren, is het van belang te weten wat de gebruikers van de geboden kinderopvang denken. Om dit doel te bereiken houdt Kinderdagpaleizen één keer per 3 jaar een tevredenheidsonderzoek d.m.v. een enquête die kan worden ingevuld door de ouders. Resultaten van dit onderzoek worden bekend gemaakt in de nieuwsbrief van het Paleis en aan de oudercommissie.

## **10. KLACHTENREGELING**

Mini's Kinderdagpaleis biedt opvang aan kinderen van 0-4 jaar. Waar mensen werken worden helaas soms fouten gemaakt. Fouten, onbegrip, miscommunicatie etc. kunnen aanleiding geven tot een klacht. Deze klachtenprocedure geeft weer hoe de Kinderdagpaleizen omgaan met klachten van klanten en welke mogelijkheden klanten hebben om een klacht in te dienen.

### **Wat is een klacht**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze uiting kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan. Een klacht kan betrekking hebben op een (of meerdere) medewerkers en ligt dan vaak in de sfeer van de bejegening. Maar ook klachten over het niet correct volgen van procedures en regels, gemaakte fouten en miscommunicatie kunnen voorkomen.

### **Wie kan een klacht indienen**

De klachtenregeling staat open voor alle klanten van Mini's Kinderdagepaleis.

**Procedure** Mini's Kinderdagepaleis heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie of locatiemanager. Zij is te bereiken per email [info@kinderdagepaleizen.nl](mailto:info@kinderdagepaleizen.nl). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

U adresseert uw brief / e-mail als volgt:

Mini's Kinderdagepaleis T.a.v. de directie Sparrestraat 45 1505 AK Zaandam

Mini's Kinderdagepaleis T.a.v. de directie T. van Berkhoutplantsoen 73 1141 HM Monnickendam

Dit geldt eveneens voor die gevallen waarin uw klacht niet specifiek betrekking heeft op een persoon. De directie zal uiterlijk drie werkdagen na ontvangst van uw klacht u een schriftelijke bevestiging van de ontvangst sturen en u informeren over de verdere procedure.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket.kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket.kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### 1. Definities

Organisatie:	Mini's Kinderdagepaleis
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Mini's Kinderdagepaleis
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Klachtenloket Kinderopvang:  
Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## **3. Indienen klacht**

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. 5.3 Ook

als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Kinderdagpaleizen* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie

## **11. PEDAGOGISCHE WERKPLANNEN**

Op basis van de in dit beleidsplan gepresenteerde uitgangspunten maakt het Paleis jaarlijks een pedagogisch werkplan. In de pedagogische werkplannen zijn onderwerpen opgenomen als:

- Thema's waar dit jaar aan gewerkt gaat worden en de werkvormen die hierbij gehanteerd worden
- Dagindeling / ritme op de groepen
- Deskundigheidsbevordering
- Oudercontacten
- Pedagogisch handelen (een nadere uitwerking van de wijze waarop de groepsleiding vorm geeft aan het pedagogisch beleid en welke accenten hierbij gelegd worden)
- Contacten met derden
- Jaarplanning activiteiten
- Jaarplanning onderhoud, RI&E Veiligheid en gezondheid, contacten met de oudercommissie

Na afloop van ieder jaar wordt het pedagogisch werkplan door team en directie van het Paleis geëvalueerd.