

# Pedagogisch Beleidsplan



<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Pedagogische doelen</b>	<b>5</b>
1.1 Onze Visie	5
1.1.1 Speerpunten van Kinderopvang Villa Pip;	5
1.2 Vier pedagogische opvoedingsdoelen uit de Wet Kinderopvang	6
1.2.1 Liefde en balans ofwel het bieden van emotionele veiligheid	6
1.2.2 Spelen ofwel gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties	6
1.2.3 Aandacht ofwel gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties	7
1.2.4 Divers ofwel kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken	7
1.3 Opvoedingstheorieën	8
1.3.1 Gordon =Communiceren vanuit gevoel/ jezelf	8
1.3.2 Montessori =Zelfredzaamheid	8
1.3.3 Freinet =Kinderen betrekken bij de grote mensen wereld	8
1.3.4 Reggio Emilia =Een kind is rijk en competent	8
1.3.5 Steiner =Werken met seizoenstafels en natuurlijke materialen	9
<b>2. Doelgroepen</b>	<b>10</b>
2.1 Kinderen van 0-4 jaar	10
2.1.1 Dagopvang	10
2.2 Kinderen van 4 tot 13 jaar	10
2.2.1 voor- en naschoolse opvang	10
2.3 Stimuleren van de ontwikkelingsgebieden	10
2.4 De ontwikkeling van 0 tot 4 jaar	11
2.4.1 De motorische ontwikkeling	11
2.4.2 De sociaal – emotionele ontwikkeling / veiligheid	11
2.4.3 De cognitieve ontwikkeling	11
2.4.4 De spraak en taalontwikkeling	11
2.4.5 De ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid (persoonlijke competentie)	12
2.4.6 De creatieve ontwikkeling	12
2.5 De ontwikkeling van 4 tot 13 jaar	12
2.5.1 Lichamelijke ontwikkeling (motorische ontwikkeling)	12
2.5.2 Emotionele ontwikkeling	13
2.5.3 Cognitieve ontwikkeling	13
<b>3 Ouders/ verzorgers en Kinderopvang Villa Pip samen verantwoordelijk</b>	<b>14</b>
3.1 De opvangomgeving	14
3.2 Stamgroepen	14
3.3 Respect en aandacht	15
3.4 Veiligheid en hygiëne	15
3.5 Mentorschap	15
3.6 Het twee maanden evaluatiegesprek en formulier	15
3.7 Voortgangsevaluatie	15
3.8 Wen-beleid	16
3.9 Ziek zijn	16
3.10 Protocollen	16
3.11 Dagindeling	16
3.12 Open deuren beleid / horizontaal werken 0-4 jarigen	16
3.13 Telefonisch contact	16
3.14 Betrokkenheid	16
3.15 Respect en privacy	17
3.16 Ophalen en brengen	17
3.17 Afnemen extra dag(delen) of ruilen.	17

<b>4</b>	<b>Voor- en Vroegschoolse educatie</b>	<b>18</b>
4.1	Voorschoolse Educatie (VE) en Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)	18
4.2	Voorwaarden VVE	19
4.3	Mentorschap	19
4.4	OndersteuningsTeam (OT)	19
4.5	Doorverwijzen naar instanties	20
<b>5</b>	<b>Beroepskrachten en ondersteuning</b>	<b>21</b>
5.1	Beroepskrachten	21
5.2	Pedagogisch Beleidsmedewerker/ Coach	21
5.3	Beroepspraktijkvorming	21
5.4	Maatschappelijke Stage	21
5.5	Vrijwilligers	22
<b>6</b>	<b>Beroepskrachten-/ kind ratio (BKR)</b>	<b>23</b>
6.1	Voor de beroepskrachten-/ kind ratio bij KO Villa Pip gelden de volgende regels:	23
6.1.1	<i>Dagopvang/ Peuteropvang</i>	23
6.1.2	<i>Voor- en naschoolse opvang, vakantieopvang</i>	24
6.2	3-uurs regeling/ afwijking BKR	24
<b>7</b>	<b>Vier- ogen principe</b>	<b>25</b>
<b>8</b>	<b>KLACHTENPROCEDURE Kinderopvang Villa Pip</b>	<b>26</b>
8.1	Klachtenbehandeling	26
8.1.1	<i>De behandelprocedure</i>	26
8.2	Klachtenprocedure Oudercommissie	27
8.2.1	<i>De behandelprocedure</i>	27



## Voorwoord

---

Voor u ligt het Pedagogisch Beleidsplan van Kinderopvang Villa Pip. Met het op schrift stellen van onze visie, pedagogische uitgangspunten en doelen wordt optimale kwaliteit nagestreefd. Het maakt het pedagogisch handelen van onze kinderopvang voor alle betrokkenen inzichtelijk en versterkt onze professionaliteit.

Het Pedagogisch Beleidsplan biedt grove kaders die richting geven aan het concrete handelen in de dagelijkse praktijk. Naast het pedagogisch beleidsplan heeft KO Villa Pip de werkwijzen per leeftijdscategorie uitgewerkt in twee pedagogische werkplannen. Een pedagogisch werkplan gericht op de opvang met de leeftijd van 0 tot 4 jaar en een pedagogisch werkplan gericht op de opvang van kinderen van 4 tot 13 jaar. Samen vormt dit het pedagogisch beleid van onze kinderopvang.

Daarbij kan het niet anders zijn dan dat er altijd sprake is van een intentie; de dagelijkse praktijk vraagt om aanpassing aan de specifieke situatie van een bepaald moment. Bovendien veranderen inzichten en ideeën in de loop van de tijd. Richtlijnen zullen dan na overleg aangepast moeten worden, wat kan leiden tot wijzigingen in het beleidsplan en in de werkplannen.

Het 'Pedagogisch Beleidsplan' geeft richting en houvast en biedt u als ouders en andere betrokkenen inzicht in hoe er met de kinderen wordt omgegaan en waarom dat zo gebeurt. Daarnaast streven we met het beschrijven van het pedagogisch beleid een continue pedagogische kwaliteit na en geeft het handvatten om het pedagogisch handelen van medewerkers te evalueren.

Het doel is om er voor te zorgen dat voor alle betrokken partijen: kind, ouder/ verzorger en de pedagogisch medewerker van KO Villa Pip een leuke, leerzame, warme en waarde- en liefdevolle vorm van opvang is. Waar iedereen zich gerespecteerd, gehoord en goed voelt.

## Inleiding

Kinderopvang Villa Pip is een opvangorganisatie voor kinderen van 0 tot 13 jaar. We hebben 1 verticale groep (0-4 jaar), 1 peutergroep (2-4 jaar) en een Buitenschoolse opvanggroep (4-13 jaar). Op groep 'Pip' vangen we maximaal 12 tot 16 kinderen op in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar. Op groep 'Pippa' vangen we maximaal 14 tot 16 kinderen op in de leeftijd van 2 jaar tot 4 jaar. Op buitenschoolse opvang (BSO) groep 'Pip Kidz' vangen we maximaal 20 tot 24 kinderen op in de leeftijd van 4 jaar tot 13 jaar ofwel het moment dat het kind de basisschool verlaat om naar voortgezet onderwijs te gaan. Voor kinderen tot 1,5 jaar is een aparte slaapruijme beschikbaar. Het aantal pedagogisch medewerkers (PM-ers) die op de groepen aanwezig zijn, is afhankelijk van de samenstelling en de grootte van de groep. KO Villa Pip biedt voor kinderen van 0-4 jaar opvang in 2 nevenruimten van dorps huis "de Meent". De BSO opvang wordt verzorgd in een ruimte binnen Kindcentrum 'de Trompetter'. Onze opvang zit in de kern van het dorp Angerlo.

KO Villa Pip biedt voor de opvang van kinderen van 0 tot 4 jaar vaste dagopvang en peuteropvang aan. Voor de opvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar biedt KO Villa Pip buitenschoolse opvang en vakantie opvang aan. Groep 'Pip' is gebaseerd op kind contracten van 50 weken per jaar en daarnaast op 40 'school- weken'. Groep 'Pippa' is een peutergroep. Dit betekent dat er kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar worden opgevangen. Alle ochtenden zijn er speel- en leerochtenden gerealiseerd in de vorm van (vroeg-) voorschoolse educatie. Deze groep is gebaseerd op kind contracten van zowel 40 'schoolweken' (POP en vaste opvang) als 50 vaste opvang weken per jaar. BSO Groep 'Pip Kidz' biedt voorschoolse opvang (VSO), 2 opvangblokken aan met vaste tijden naschoolse opvang en/ of vakantieopvang, al dan niet op inschrijving.

Tevens kan er gebruik gemaakt worden van extra dagdelen en uren. KO Villa Pip draagt zorg voor het samenstellen van de kind roosters en zullen bij elke aanvraag voor een extra dagdeel beoordelen of deze in het rooster voor dat dagdeel opgenomen kan worden. Dit is afhankelijk van het aantal te verdelen kindplaatsen per dag en de ingezette Pedagogisch medewerkers (beroepskrachten- kind ratio).

Bij de opvang van de kinderen wordt rekening gehouden met de wensen, opvoedingsideeën, allergieën en overtuiging van de ouders met betrekking tot de kinderen.

Aan het per 1 juli 2013 verplichte 4-ogen principe wordt bij de locatie van de kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar voldaan door middel van permanente camerabeveiliging gedurende alle openingsuren. Het beeldmateriaal wordt niet voor andere doeleinden gebruikt. Op de buitendeur wordt een sticker bevestigd dat er gebruik gemaakt wordt van camera- toezicht. Het grootste gedeelte van de dag zijn er twee tot drie PM-ers op de groep. Aan het begin en einde van de dag, tijdens de breng- en haalmomenten zijn er naast de PM-ers ook stagiaires en (veel) ouders aanwezig. Bij de BSO wordt het 4-ogen principe op een andere wijze ingevuld. S 'middags zijn de PM-ers samen tijdens de opvang uren. Dit en verder uitleg staat beschreven in ons protocol '4-ogen principe' die in te zien is in de protocollenmap die op elke groep ligt.

KO Villa Pip hecht grote waarde aan de invulling en de uitvoering van het pedagogisch beleid. Interne controle is hierbij dan ook een belangrijk instrument voor een gedegen opvolging hiervan. Suggesties ten aanzien van dit beleid of aanmerkingen over de opvolging daarvan kunnen dan ook te allen tijde aan de directie of via de oudercommissie worden meegedeeld.

Jaarlijks wordt er getoetst door de VGGM. Zij kijken dan of KO Villa Pip nog steeds voldoet aan de eisen en of we de kwaliteit kunnen waarborgen. Dit alles wordt vastgelegd in een inspectierapport. Deze wordt openbaar gemaakt op de site van de 'landelijkregisterkinderopvang.nl' en de site van KO Villa Pip ( [www.villa-pip.nl](http://www.villa-pip.nl) )

Het pedagogisch beleidsplan en de daaruit voortkomende uitvoering zullen ieder jaar worden getoetst op de actualiteit. Hierdoor kan KO Villa Pip eenvoudig inspringen op nieuwe inzichten, trends en wettelijke regelgeving ten aanzien van de pedagogische aspecten in de kinderopvang.

## 1 Pedagogische doelen

### 1.1 Onze Visie

*'Een tweede thuis dicht bij huis.'*

Samenvattend heeft KO Villa Pip haar doel in eerste instantie gericht op het kind, omdat dat ook onze eerste prioriteit is. De keuzes die in KO Villa Pip worden gemaakt zijn daarom ook in eerste instantie vanuit het kind getoetst. Daarnaast vindt KO Villa Pip de zorgvraag en het contact met de ouders/ verzorgers ook erg van belang omdat het ene niet zonder het andere kan.

#### Primair;

KO Villa Pip stelt zich ten doel, om kinderen een veilig en professioneel onderkomen te bieden tijdens afwezigheid van hun ouders/ verzorgers waarbij het hen aan liefde en warmte niet ontbreekt. Ieder kind is een uniek wezen, dat zich in eigen tempo en daarbij behorende karakter moet kunnen en mogen ontwikkelen. KO Villa Pip levert een wezenlijke bijdrage aan de ontwikkeling en welbevinden van het kind.

KO Villa Pip schept een klimaat waarbij het kind zich veilig en vertrouwd voelt en met plezier kan spelen en ontwikkelen. Liefdevolle aandacht en respect zijn in deze niet meer dan vanzelfsprekend. KO Villa Pip biedt een omgeving, waarin een kind kan opgroeien tot een evenwichtig, zelfstandig en uniek persoon met respect voor anderen, de natuur en zichzelf.

KO Villa Pip is sterk in het aanbieden van een zeer positief opvoedingsklimaat (positief opvoeden) waarbij de pedagogische waarde van (Vroegtijdige-) Voorschoolse Educatie (VE/ VVE) bij de dagopvang niet te wensen overlaat.

Bij de buitenschoolse opvang is een belangrijk uitgangspunt dat het gaat om een vrijetijdsvoorziening voor kinderen. Buiten schooltijd hebben kinderen een voorziening nodig waar zorg voor hen is (opvangfunctie), waar ze kunnen spelen (recreatieve functie) en waar ze iets kunnen leren of oefenen (educatieve functie). Door de combinatie van leeftijden worden er gezamenlijke activiteiten aangeboden.

#### Secundair;

De ouders/ verzorgers in de gelegenheid te stellen om zorgeloos een baan/ studie buitenshuis te kunnen onderhouden.

Kwaliteit is doorslaggevend voor de effecten die kinderopvang heeft op de ontwikkeling van kinderen. Ouders moeten er van op aan kunnen dat het goed zit met die kwaliteit. KO Villa Pip hecht er waarde aan daarvoor in gesprek te blijven met ouders, PM-ers en wetenschappers.

Opvoeden doe je samen en daarom vinden we het erg belangrijk om een goede relatie met ouders/ verzorgers te hebben door veel met elkaar te communiceren. Door goede communicatie ontstaat er vertrouwen en kunnen ouders hun gezins- en beroepsleven op verantwoorde wijze combineren.

Deze samenspraak is een voortdurend kritisch proces dat leidt tot verdieping en mogelijk tot veranderde inzichten. Het pedagogisch beleidsplan is dan ook geen eindproduct.

#### 1.1.1 Speerpunten van Kinderopvang Villa Pip;

- 'Villa Pip' schept een veilige en vertrouwde opvangomgeving voor uw kind.
- 'Villa Pip' benadert uw kind met respect, warmte en liefdevolle aandacht.
- 'Villa Pip' biedt voldoende uitdaging en activiteiten aan die passen bij de leeftijd, aard en ontwikkeling van uw kind (bij 0 tot 4 jarigen in de vorm van (VVE-) thema's).
- 'Villa Pip' besteedt veel aandacht aan (interactief-) voorlezen.
- 'Villa Pip' draagt zorg voor een veilige, hygiënische en gezonde opvangomgeving.
- 'Villa Pip' besteedt aandacht aan normen en waarden.
- 'Villa Pip' biedt continuïteit, kwaliteit en controle.
- 'Villa pip' werkt met baby/ kinder-gebaren taal.
- 'Villa Pip' biedt een natuurlijk, gezond, waar kan biologisch voedingsbeleid
- 'Villa Pip' biedt uiterlijke beweging door veel buiten spelen, 'Bewegen op muziek' lessen, er op uit te gaan in de ontdekking van de omgeving, natuur en door aanbieden van uitstapjes.
- 'Villa Pip' biedt innerlijke rust en balans door wekelijkse kinderyoga momenten.
- 'Villa Pip' biedt opvang uren doormiddel van vaste- en peuteropvang.
- 'Villa Pip' biedt opvang aan kinderen van het basisonderwijs in de vorm van voorschoolse, naschoolse en vakantieopvang op aanvraag.
- 'Villa Pip' een tweede thuis.. dicht bij huis..



## 1.2 Vier pedagogische opvoedingsdoelen uit de Wet Kinderopvang

In het pedagogisch beleidsplan komt tot uitdrukking hoe KO Villa Pip met kinderen omgaat en waarom er zo gehandeld wordt. In dit beleidsplan beschrijft KO Villa Pip hoe er gewerkt wordt aan de vier competenties die genoemd worden in de Wet Kinderopvang, namelijk:

- de emotionele veiligheid
- de persoonlijke competentie
- de sociale competentie
- de overdracht van waarden en normen.

### 1.2.1 Liefde en balans ofwel het bieden van emotionele veiligheid

Het is belangrijk dat de ouders zich prettig en vertrouwd voelen bij de opvang van hun kind. Daarom investeert KO Villa Pip in een goede relatie met ouders. Bij de haal- en brengmomenten wordt gebouwd aan een open contact met ouders/ verzorgers, waar wederzijds vertrouwen centraal staat.

Het bieden van een gevoel van veiligheid is de meest basale pedagogische doelstelling voor 'alle vormen' van kinderopvang. Het is een voorwaarde voor een kind om zich te kunnen ontwikkelen. Als een kind zich veilig voelt is het geïnteresseerd in zijn omgeving, staat het open voor nieuwe leerervaringen en kan het profiteren van de mogelijkheden zich verder te ontwikkelen.

Veiligheid heeft niet alleen te maken met fysieke veiligheid maar ook met de relatie en omgang met de PM-ers. Een kind dat zich emotioneel ondersteund voelt en een warme relatie kan opbouwen met een vaste PM-er, kan ontspannen omgaan met anderen. Deze positieve ervaringen met volwassenen stimuleert het vertrouwen in mensen. Dit beïnvloedt het opvoedings- en ontwikkelingsproces van het kind positief.

Het veilig voelen wordt ook beïnvloed door het weten wat er wanneer gaat gebeuren. Deze ordening of ritme bijv. in de vorm van een dagprogramma, geeft een kind houvast en rust. KO Villa Pip vindt het belangrijk om bij elk kind de balans te vinden tussen structuur en regels enerzijds en de eigenheid van het kind met de mogelijkheid om zelf keuzes te maken anderzijds. KO Villa Pip accepteert de kinderen zoals ze zijn en treden ze liefdevol en met respect tegemoet. Alle kinderen worden serieus genomen en gewaardeerd. KO Villa Pip vindt elk kind uniek en bijzonder en dat laten de PM-ers iedere dag merken.

Eigen initiatieven van kinderen worden gestimuleerd en bemoedigd. De kinderen mogen eigen keuzes maken en worden regelmatig uitgenodigd om mee te doen aan activiteiten. Deze uitnodiging is vrijblijvend, stimulerend en sluit aan op de behoefte en belevingswereld van het kind.

KO Villa Pip benadert de kinderen positief. In het directe contact met de kinderen is er aandacht voor de kinderen door oogcontact en wordt er goed geluisterd naar de kinderen. De PM-ers verheffen hun stem niet en leggen de kinderen uit waarom ze iets doen, of waarom er iets van de kinderen wordt verlangd.

Het pedagogisch kader vormt de basis voor de communicatie. De PM-ers beschikken dan ook over de volgende vaardigheden:

- Reageren op hetgeen PM-ers bij het kind opmerken (sensitieve responsiviteit)
- Volgen van het kind en het geven van de kans om de dingen zelf te doen en daarvan te leren (respect voor de autonomie van het kind)
- Praten, uitleggen en luisteren (PM-ers helpen de kinderen met het verwoorden van hetgeen zij bedoelen)

### 1.2.2 Spelen ofwel gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

Kinderen leren door te spelen. En dat kan op velerlei gebied zijn;

- **KIJK, IK MAG ER ZIJN**

De kinderen krijgen vertrouwen in zichzelf en in anderen doordat zij in de groep contact hebben met andere kinderen en de PM-ers. Door het omgaan met anderen leert het kind zijn emoties hanteren in relatie tot zichzelf en anderen.

- **KIJK, IK VOEL, DENK EN ONTDEK**

De verstandelijke ontwikkeling van het kind gaat vooral spelenderwijs. Spelend leren en lerend spelen horen bij elkaar. Door het spelenderwijs aanbieden van educatieve activiteiten bij kinderen in de leeftijd van 0 tot 6 jaar, vanuit het Vroegtijdige en Voorschoolse Educatie- programma Startblokken stimuleert KO Villa Pip de cognitieve ontwikkeling van de kinderen.

Bij KO Villa Pip wordt in de leeftijdsgroep 0 tot 4 jaar, en met name in de leeftijd van 2 tot 4 jaar, gewerkt met Vroegtijdige en Voorschoolse Educatie (VE/ VVE). KO Villa Pip werkt met 'Startblokken'. Met dit programma stimuleert KO Villa Pip de (taal en spraak) ontwikkeling van de kinderen. KO Villa Pip doet dit door middel van bijvoorbeeld spelactiviteiten, constructieve, beeldende, lees/ schrijf- en reken/ wiskundige activiteiten. Voor de

leeftijd van 4 tot 13 jaar worden deze invloeden van VVE verweven in de activiteiten die aangeboden worden. Zo blijft het interessant en uitdagend.

PM-ers moeten voorwaarden voor spel creëren door materialen en activiteiten aan te bieden die aansluiten bij zowel het ontwikkelingsniveau als bij de interesse van het kind. Door bewust deel te nemen aan activiteiten kan een PM-er leermomenten creëren en het kind helpen om een stapje verder te komen in zijn ontwikkeling. Dit vraagt van de PM-er dat zij inzicht en vaardigheden bezitten zodat ze het spel weten te begeleiden en te verrijken. Maar ook om te kunnen bepalen wanneer het goed is voor de kinderen om niet mee te doen en het initiatief tot spel bij het kind te laten. Daarbij is het van belang dat de PM-ers de bijzonderheden en kwaliteiten van elk kind kennen zodat er succesvol op emoties en leermomenten aangesloten kan worden.

Elk kind heeft een eigen mentor, die specifiek naar de eigen mentorkinderen kijkt, observeert en volgt. Meerdere keren worden kinderen van 0 tot 4 jaar geobserveerd. De mentor is verantwoordelijk voor het invullen van de observatie formulieren en het uitvoeren van de oudergesprekken. Zorg en VVE-kinderen worden doormiddel van het Kind volgsysteem 'KIJK' gevolgd. Om de vroegtijdige- en voorschoolse educatie te laten slagen, is het belangrijk dat ouders goed op de hoogte zijn, betrokken zijn en daar waar mogelijk ook meedoen met activiteiten. De ouders worden dan ook op allerlei manieren op de hoogte gehouden van de (V-)VE-thema's.

Bij de kinderen van 4 tot 13 jaar richten de PM-ers zich meer op de begeleiding op persoonlijk vlak. Hier is een belangrijk uitgangspunt dat het gaat om een vrijetijdsvoorziening voor kinderen. Buiten schooltijd hebben kinderen een voorziening nodig waar zorg voor hen is (opvangfunctie), waar ze kunnen spelen (recreatieve functie) en waar ze iets kunnen leren of oefenen (educatieve functie). Ook kinderen van de BSO hebben een mentor.

- **LUISTER, IK KAN HET ZELF ZEGGEN**

De kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar leren om taal en woorden te begrijpen en uiteindelijk ook zelf te gebruiken. KO Villa Pip stimuleert deze competenties door te verwoorden, te praten en te luisteren, verhalen te vertellen en veel aandacht te besteden aan (interactief-) voorlezen. Er wordt dus expliciete aandacht besteed aan de taalontwikkeling van kinderen.

Bij kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar krijgen voldoende ruimte om hun persoonlijke kenmerken als zelfvertrouwen, zelfstandigheid, veerkracht, creativiteit en flexibiliteit te ontwikkelen. Expressie kan op verschillende manieren een kind stimuleren zichzelf te zijn en zich daardoor vrij te kunnen laten voelen voor eigen vrijheid en initiatief.

- **KIJK, IK KAN 'T ZELF, HET LUKT ME**

De ontwikkeling van de motoriek gaat over de ontwikkeling van de zintuigen en van het lichaamsbesef. Deze ontwikkeling verloopt in de eerste vier jaar met grote sprongen. Later gaat de ontwikkeling meer geleidelijk. KO Villa Pip volgt de ontwikkeling van elk kind en bieden steeds passende activiteiten aan. Het buitenspelen neemt een belangrijke positie in bij de motorische ontwikkeling. Niet alleen doordat buitenspelen fysiek tot uitdagingen leidt, maar ook het ervaren van de natuur in voelen, ruiken, horen en zien, biedt veel ontwikkelmomenten.

### **1.2.3 Aandacht ofwel gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties**

Voor het bevorderen van de sociale competentie biedt KO Villa Pip een unieke oefenplek. KO Villa Pip stimuleert kinderen in het communiceren, delen, samenwerken, helpen en conflicten oplossen.

Vanaf anderhalf jaar zijn groepsactiviteiten van belang voor het ontwikkelen van de sociale kwaliteiten. In deze fase raken kinderen gevoelig voor het maken van eenvoudige afspraken en het hanteren van simpele spelregels, zoals op je beurt wachten. Zo leren kinderen zich bewust te worden van anderen, een relatie op te bouwen met leeftijdsgenootjes, rekening met elkaar te houden, samen te werken en samen te spelen. KO Villa Pip begeleidt de interactie binnen de groep hierin zorgvuldig.

In de leeftijd van 4 tot 13 jaar is de omgang met leeftijdsgenoten dé manier om sociale competenties te ontwikkelen. Hierbij valt te denken aan samenwerken, conflicten oplossen, conflicten voorkomen en hulpverlening. Door de omgang met leeftijdsgenoten wordt het gevoel van sociale verantwoordelijkheid van het kind aangesproken en versterkt en tevens wordt het empathisch vermogen van een kind ontwikkeld. Ook in het ontwikkelen van de sociale competenties is een rol weggelegd voor onze PM-ers, zij stimuleren en motiveren kinderen en begeleiden de activiteiten waarbij de sociale competenties tot uiting komen.

### **1.2.4 Divers ofwel kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken**

Om goed te kunnen functioneren in de samenleving, moeten kinderen zich de regels, normen en waarden van die samenleving eigen maken. Jonge kinderen moeten nog leren wat goed en kwaad is en wat de normen en waarden van hun samenleving zijn. Hun geweten moet nog gevormd worden. KO Villa Pip heeft daarom een uiterst



belangrijke taak, als het gaat om het hebben van een voorbeeldfunctie in het uitdragen van regels, normen en waarden en omgangsvormen. KO Villa Pip is van bewust van de voorbeeldfunctie in handelen, spreken en gedrag.

De regels die KO Villa Pip hanteert zijn afhankelijk van de leeftijd van de kinderen. Er zijn diverse soorten regels, zoals huisregels (bijvoorbeeld als je klaar bent met spelen ga je eerst opruimen), hygiëneregels (bijvoorbeeld na het plassen handen wassen), regels voor het binnen en buiten spelen (bijvoorbeeld zuinig zijn met speelgoed). Uiteraard is het voor alle kinderen duidelijk wat de consequenties zijn wanneer afspraken niet worden nageleefd. Ook is het noodzakelijk in de ontwikkeling van de kinderen, om in de gelegenheid gesteld te worden regels af te tasten en te ervaren wat er gebeurt, als ze daarin grenzen overschrijden.

Het overdragen van een stukje cultuur heeft ook betrekking op het deelnemen aan vieringen zoals het bekende Sinterklaas maar ook Kerst en Pasen. Maar ook door de aandacht van de kinderen te vestigen op de schoonheid van planten, bloemen en dieren, geef je hen liefde voor de natuur mee.

### 1.3 Opvoedingstheorieën

Bij KO Villa Pip werken we met ideeën van verschillende pedagogen en benadrukken juist de overeenkomsten tussen de pedagogen.

#### 1.3.1 Gordon =Communiceren vanuit gevoel/ jezelf

De Gordon-methode gaat uit van gelijkwaardigheid in relaties, zodat iedereen zichzelf kan zijn en zijn verantwoordelijkheid neemt, rekening houdend met de ander. In opvoedingsrelaties betekent dit dat de opvoeder het kind in zijn waarde laat en respectvol benadert. Eigenlijk zijn het de democratische principes die binnen het gezin/ de groep worden geïntroduceerd. Het systeem benadrukt de effectieve communicatie en oplossingsgerichte conflicthantering. Het win-win-principe staat centraal.

#### 1.3.2 Montessori =Zelfredzaamheid

Elk kind is uniek is een belangrijk uitgangspunt. Het individu bepaald het eigen leerproces. Ieder kind krijgt de mogelijkheid zich te ontwikkelen in zijn eigen tempo. De methode is een combinatie van vrijheid en discipline. Ook wel vrijheid in gebondenheid genoemd door Maria Montessori.

Het houdt eigenlijk in dat er wel een aantal taken vaststaan, zoals rekenen, taal en spelling, maar dat het kind een keuze mag maken welke taak het uitvoert naar persoonlijke belangstelling. Op deze wijze reguleert het kind zijn eigen ontwikkeling. Ook is een standpunt dat de leergierigheid per onderwerp in de tijd verandert, waardoor het kind ieder onderwerp toch behandelt.

Een andere kern van het Montessori is respect. Onze opvanggroepen werken als een soort maatschappij waarbij kinderen die verder zijn in bepaalde punten andere kinderen helpen. Zo leren de kinderen dat ze elkaar nodig hebben. De kinderen leren van elkaar.

Een laatste belangrijk punt bij het Montessori systeem is het omgaan met de omgeving. Hoe behandel je het milieu en alles om je heen met respect. De kinderen helpen opruimen en gaan met zorgvuldigheid met alle spullen om. Op deze manier krijgen de kinderen meer verantwoordelijkheid en respect voor spullen van anderen en de omgeving.

#### 1.3.3 Freinet =Kinderen betrekken bij de grote mensen wereld

Freinet gaat uit van leren dat gepaard moet gaan met veel expressie en communicatie, liefst in de vorm van proefondervindelijk verkennen en zo mogelijk ambachtelijk. De leerlingen werken in vrijheid aan hun ontwikkeling. Freinet mobiliseert zich tegen een van de voornaamste gebreken van het systeem: de verveling.

Kinderen betrekken en laten deelnemen aan de grote mensen wereld. Door kinderen te laten ervaren en te werken in thema's over diverse onderwerpen laat je het tot leven komen en prikkelt het hun interesse en nieuwsgierigheid.

#### 1.3.4 Reggio Emilia =Een kind is rijk en competent

Reggio Emilia is een opvoedingstheorie ontwikkeld door Loris Malaguzzi. Zijn meest geveugelde uitspraak was: "Een kind heeft honderd talen, maar de samenleving steelt er negenennegentig van". Deze uitspraak vat het concept van Reggio Emilia goed samen.

De honderd talen slaan op de manier van communiceren. Kinderen kunnen hun potentie op meerdere manieren uiten. Zij kunnen zichzelf uitdrukken met gebaren, in dans, in muziek, in drama, in klei, op papier, in ballet, door te schrijven, door te tekenen. In elk van deze talen kan een kind tot bloei komen.

De visie van Reggio Emilia heeft drie uitgangspunten en gaat uit van wat kinderen wel kunnen en niet van wat kinderen niet kunnen. In praktijk blijkt namelijk dat kennis en vaardigheden al aanwezig zijn in kinderen. Door kinderen spelenderwijs te laten ontdekken, komt deze kennis tevoorschijn en kan tot ontwikkeling komen;

- ♥ Het eerste uitgangspunt van de visie gaat over de inrichting van de ruimtes waar kinderen zich bevinden bij de opvang. Kinderen moeten worden uitgedaagd zodat ze gaan ontdekken en experimenteren. Hierdoor leren ze meer en gaan ze steeds meer kunnen. Men probeert dan ook in gebouwen de binnenruimtes te verbinden met de buitenruimtes.
- ♥ Het tweede uitgangspunt heeft te maken met het aanbieden van materiaal. Hierdoor kunnen kinderen zelf ontdekken en experimenteren. Als het bijvoorbeeld herfst is en de kinderen hebben het over kastanjes en eikels dan kun je met de kinderen naar het bos en ze laten kijken, luisteren, laten zoeken naar alles wat met de herfst te maken heeft. Vervolgens kun je de kinderen laten spelen met materiaal dat ze mee hebben genomen uit het bos.
- ♥ Het derde uitgangspunt hangt samen met het tweede punt en draait om kijken en luisteren naar objecten, maar ook PM-ers die op een andere wijze kijken naar de ontwikkeling van de kinderen. Zij maken hiervan verslagen en laten de kinderen ontwikkelen in de richting die zij zelf aangeven. Hierdoor wordt bij de kinderen een eigen identiteit gecreëerd en komt creativiteit naar boven.

### 1.3.5 Steiner =Werken met seizoenafels en natuurlijke materialen

Een belangrijk uitgangspunt van Rudolf Steiner is dat elk kind uniek is en de gelegenheid moet krijgen om zich volledig te ontplooien. De nadruk ligt op de natuur en natuurlijke materialen zoals wol, steen, hout of bijenwas. Ook expressie en fantasie spelen een belangrijke rol. Het kind leert zich uiten en ontwikkelt zich tot een creatief mens. Alles wat het kind doet, is vrije expressie.

Ritme is het sleutelwoord in de omgang met kinderen. Het leven zit vol ritme. Ritme en beweging versterken het geheugen. Dat geeft houvast, veiligheid en herkenning. Ritme zie je terug in de dagindeling, de weekindeling en de jaarindeling. Typisch voor de dagindeling is dat alles steeds volgens een vast patroon en volgens vaste rituelen verloopt, bijvoorbeeld altijd op dezelfde manier samen eten en drinken.

## 2. Doelgroepen

KO Villa Pip biedt naast de opvang voor 0-4 jarigen ook opvang aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar.

### 2.1 Kinderen van 0-4 jaar

#### 2.1.1 Dagopvang

Kinderen van 0 tot 4 jaar zijn welkom op onze opvang locatie die 50 weken per jaar, dagelijks op werkdagen geopend zijn van 7.30 uur tot 18.00 uur. Verlengde opvang is mogelijk van 7.00 uur tot 7.30 uur. Groep 'Pip' bestaat uit een verticale groep van 0 tot 4 jarigen en groep 'Pippa' bestaat uit een groep van 2 tot 4 jarigen. De 40 'schoolweken' worden er op groep 'Pippa' speel- en leer-ochtenden waar kinderen van 2 tot 4 jaar doormiddel van ontwikkelingsgericht werken volgens 'Startblokken' een uitdagend spelaanbod wordt geboden.

Ongeacht de samenstelling van de groep vinden er voor alle leeftijdscategorieën specifieke activiteiten plaats gericht op ontwikkeling en uitdaging. KO Villa Pip hanteert een open deurenbeleid. Dit betekent dat kinderen structureel de gelegenheid krijgen om buiten de eigen groepsruimte met kinderen van de andere groep, bijvoorbeeld broertjes, zusjes of andere leeftijdsgenootjes te spelen of om gezamenlijke activiteiten te doen.

De activiteiten die gedaan worden zijn gericht op de algehele ontwikkeling van de kinderen van alle leeftijden binnen de groepen en mede voorbereidend op de basisschool. KO Villa Pip biedt de activiteiten aan in de vorm van ontwikkelingsgerichte VVE-thema's voornamelijk volgens het programma 'startblokken voor basisontwikkeling'. In hoofdstuk 4 is meer over VVE beschreven.

### 2.2 Kinderen van 4 tot 13 jaar

#### 2.2.1 voor- en naschoolse opvang

KO Villa Pip biedt in de Buitenschoolse opvang groep 'Pip Kidz' opvang aan voor kinderen van de basisschool, met de leeftijd van 4 tot 13 jaar.

##### a) Voorschoolse opvang

Van 7.30 uur tot aanvang van de schooltijd kunnen de kinderen terecht voor voorschoolse opvang. Verlenging van 7.00 uur tot 7.30 uur is tevens mogelijk. De PM-ers zorgen ervoor dat uw kind eventueel het zelf meegenomen ontbijt nuttigt en dat uw kind op tijd en veilig naar school komt.

##### b) Naschoolse opvang

Van einde schooltijd tot aan 18.00 uur kunnen de kinderen met de basisschool leeftijd deelnemen aan de opvang. Ook opvang tijdens studie(mid-)dagen valt onder de mogelijkheden.

##### c) Vakantie opvang

Gedurende de vakantieweken is er een mogelijkheid om standaard of op inschrijving opvang gedurende de openingstijden van 7.30 uur tot 18.00 uur opvang af te nemen. KO Villa Pip beschikt over een beperkt aantal plaatsen per dag voor opvang van 4 tot 13 jarigen. Het 'PM-er-kind ratio' bepaald of de opvang kan plaatsvinden.

### 2.3 Stimuleren van de ontwikkelingsgebieden

Ieder kind ontwikkelt zich in een eigen tempo. Het ene kind zal zich op het ene gebied wat sneller en beter ontwikkelen dan op een ander gebied. Dat maakt ieder kind ook uniek en bijzonder.

De PM-er begeleidt, volgt en stimuleert het kind in zijn ontwikkeling en houdt de ouders/ verzorgers op de hoogte van deze ontwikkelingen. Indien nodig of wenselijk kan in overleg met de ouders/ verzorgers aan sommige zaken meer of speciale aandacht besteedt worden.

Ontwikkelen houdt in veranderen. Als we praten over verandering in gedrag, dan hebben we het over het doormaken van ontwikkelingsfases. Als er signalen zijn van bijzonder gedrag dan wordt het protocol 'Signalering van Bijzonder gedrag' (via een stappenplan) ingezet. Deze is na te lezen in de protocollenmap op de groep of deels in het pedagogisch werkplan 4- 13 jr.

*Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende ontwikkelingen, namelijk;*

- Motorische ontwikkeling,
- Sociaal – emotionele ontwikkeling,
- Cognitieve ontwikkeling,
- Spraak en taalontwikkeling,
- Ontwikkeling van de identiteit,
- Zelfredzaamheid,
- Creatieve ontwikkeling.

## 2.4 De ontwikkeling van 0 tot 4 jaar

### 2.4.1 De motorische ontwikkeling

De lichamelijke ontwikkeling begint al op een heel jonge leeftijd. Baby's leren al snel om naar iets te grijpen, ze leren rollen en kruipen en als ze wat ouder worden leren ze lopen. Zo maken ze een hele ontwikkeling door. Om zich lichamelijk te ontwikkelen hebben kinderen ruimte nodig. De ruimte waarin de kinderen worden opgevangen is dan ook zo ingericht dat het de kinderen uitnodigt om te gaan spelen.

Baby's kunnen spelen in de box of op een rustig plekje in de grond box. Ze kunnen gebruik maken van het kleurrijke babyspeelgoed. De wat oudere kinderen spelen ook graag op de grond. Zij willen de omgeving ontdekken door te kruipen of te lopen. Ze kunnen lekker rollen op een matras/kleed, ontdekken in de autohoek of zich verstoppen in de huishoek. Dat geldt ook voor de peuters.

KO Villa Pip probeert zoveel mogelijk verschillende speelhoeken (huishoek, leeshoek, constructiehoek, poppenhoek, themahoek, etc.) te creëren, zodat ieder kind zijn eigen speluitdaging kan kiezen. In de peuterleeftijd wordt de ontwikkeling van de fijne motoriek belangrijker. Vanaf de peuterleeftijd worden ook gerichte activiteiten aangeboden zoals spelen met bouwstenen, puzzelen, knutselen, kleuren, tekenen enz. De medewerker kan zo bepaalde ontwikkelingen stimuleren. Vanzelfsprekend kunnen de kinderen deze activiteiten ook in hun vrije spel doen.

Ook het buiten spelen is juist voor de peuterleeftijd heel belangrijk. Peuters hebben veel energie. Buiten kunnen ze die energie uiten, ze kunnen er lekker rennen, fietsen en ravotten of in de zandbak spelen.

### 2.4.2 De sociaal – emotionele ontwikkeling / veiligheid

Bij de sociaal – emotionele ontwikkeling speelt de benadering van de PM-ers een belangrijke rol. Zij zorgen ervoor dat een kind zich veilig voelt, wat de basis vormt voor een goede persoonlijkheidsontwikkeling.

KO Villa Pip vindt het belangrijk dat een kind voldoende aandacht en warmte krijgt. De PM-er kan zeer individueel contact bieden aan de kinderen. Op jonge leeftijd is dat vaak tijdens de verzorging. Lichamelijk contact is daarbij belangrijk. Als een kind verschoont wordt, dan wordt er tegen het kind gepraat op een zachte en rustgevende manier. Het kind zit regelmatig op schoot. Als het huilt wordt het kind getroost. Dit geldt natuurlijk ook voor de wat oudere kinderen. De kinderen worden begeleid in hun innerlijke proces.

De medewerker probeert de emoties van het kind te verwoorden en toont begrip. KO Villa Pip geeft de voorkeur aan belonen, omdat dat het gevoel van eigenwaarde vergroot. Dit gebeurt natuurlijk in overleg tussen de PM-ers en ouders/ verzorgers van het kind.

### 2.4.3 De cognitieve ontwikkeling

Jonge kinderen denken vanuit zichzelf. Ze hebben nog geen inlevingsvermogen en ze hebben een zeer beperkt concentratievermogen. Ook hun gewetensvermogen is nog uiterst beperkt. Bovendien kunnen ze nog niet zo goed onderscheid maken tussen fantasie en werkelijkheid.

Bij het aanbieden van activiteiten en materialen dient daar rekening mee gehouden te worden. Zo verandert spelmateriaal van rammelaar naar activity-centre naar vormenstoof of kiekeboe- spel.

Tijdens het samenspel houdt de medewerker toezicht. Zij is degene die de grenzen aangeeft en grijpt in als zij het nodig acht. Zij is in staat om de kinderen, als het nodig is, te sturen en een positieve wending aan het gebeuren te geven.

### 2.4.4 De spraak en taalontwikkeling

Tijdens de eerste vier jaar maken de kinderen een snelle ontwikkeling door op het gebied van de taal. Van het maken van de eerste prille geluidjes tot het zeggen van hele zinnen. De omgeving van het kind is daarbij van groot belang. KO Villa Pip vindt het dan ook heel belangrijk dat PM-ers goed communicatief zijn onderlegd en de Nederlandse taal goed beheersen.

De PM-ers worden verondersteld veel aandacht te besteden aan zowel de verbale als non- verbale communicatie. Dit kan zowel individueel als in een groep wanneer er meerdere kinderen in KO Villa Pip aanwezig zijn.

Voor baby's is communicatie verbaal minimaal. Om op dit punt meer communicatie te creëren werkt KO Villa Pip met baby gebaren taal. Dit biedt KO Villa Pip aan vanaf een leeftijd van 6 maanden. Kinderen leren namelijk ook veel van elkaar. Om ook met meerdere kinderen een prettige sfeer te bewaren wordt er bijvoorbeeld aandacht besteed aan samen zingen of voorlezen.

Tevens bieden KO Villa Pip in het dagprogramma een kringmoment aan waarbij spelenderwijs de taalontwikkeling gestimuleerd wordt. Taal kan worden gezien als hulpmiddel bij de andere ontwikkelingen. De Nederlandse taal is

de gesproken taal binnen KO Villa Pip. De VVE- methode Startblokken ( Vroegtijdige- Voorschoolse Educatie), waar de PM-ers in gediplomeerd zijn, zal verweven zijn in het totale dagritme wat wordt aangeboden. Startblokken staat voor spelenderwijs de taalontwikkeling stimuleren.

#### **2.4.5 De ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid (persoonlijke competentie)**

Vanuit de visie van KO Villa Pip wordt dit als een belangrijke ontwikkeling gezien. Het is daarom dat KO Villa Pip juist veel belang hecht aan een goede sfeer in de opvang situatie.

Het kind leert en ontdekt wie het is, wat het kan, welke interesses het heeft en welke vaardigheden er nodig zijn in welke situaties (bijv. geduld en afwachten, of juist initiatief nemen en doorzetten ). Door de manier waarop de PM-ers met de kinderen omgaan, hoe de kinderen in de groep met elkaar omgaan, door de inrichting van de ruimten en door de mogelijkheden die het spelmateriaal en de activiteiten bieden, bevordert KO Villa Pip de persoonlijke competentie van het kind.

KO Villa Pip benadert het kind respectvol en positief en geeft het de ruimte om zelf of met elkaar kleine probleempjes op te lossen. KO Villa Pip let daarbij op wat het kind zelf aan kan en waar het aan toe is. KO Villa Pip bouwt voort op het ontwikkelingsniveau van het kind. Elk kind ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en eigen wijze. KO Villa Pip sluit zich in de werkwijze en benadering zo veel mogelijk aan bij het individuele kind.

Tijdens spel, activiteiten en verzorgingssituaties geven de PM-ers het kind complimenten. De medewerker toont begrip voor de emoties van kind. Ieder kind verdient aandacht en respect. Het kind heeft een duidelijke plaats binnen de groep en voelt zich daardoor gewaardeerd. De medewerker begeleidt het kind in zijn ontwikkelingen en helpt zo zijn gevoelens een plaats te geven.

Zij ondersteunt het kind in de ontwikkeling naar zelfstandigheid zonder daarin de eigenheid van het kind aan te tasten. Het kind geeft zelf aan wanneer het ergens aan toe is.

#### **2.4.6 De creatieve ontwikkeling**

Creatief spel en speelgoed hebben een eigen functie. Het voornaamste doel is dat het kind lekker bezig kan zijn met verschillende materialen. Het eindresultaat doet er niet toe; alles wat het kind maakt is mooi.

Creatief spel stimuleert de fantasie en vormt een manier om emoties en gevoelens te uiten. Om de creatieve ontwikkeling te stimuleren werkt KO Villa Pip met allerlei soorten materialen (water, zand, verf, klei, papier, stof). Vanaf een leeftijd van ongeveer 2 jaar mogen de kinderen wekelijks knutselen. Tot die leeftijd heeft het knutselen meer een incidenteel karakter en richt het zich vooral op verjaardagen van vaders en moeders.

Kinderen van 3 – 3,5 jaar stimuleren we wat nadrukkelijker om bepaalde opdrachten of kleine klusjes te doen. Dit als een vorm van voorbereiding op hun basisschool. Daarnaast wordt creatieve ontwikkeling ook gestimuleerd door creatief spel. Hiervoor zijn gevarieerde materialen beschikbaar bijvoorbeeld keukenspeelgoed, verkleedkleden, diverse bouwmaterialen ).

### **2.5 De ontwikkeling van 4 tot 13 jaar**

#### **2.5.1 Lichamelijke ontwikkeling (motorische ontwikkeling)**

Elk kind maakt zijn eigen lichamelijke ontwikkeling door. Bij dit proces wordt erop gelet of de ontwikkeling goed verloopt. Kinderen leren hun lichaam kennen. De kinderen krijgen zoveel mogelijk de kans om iets zelf te doen. Als je het kind te weinig ruimte geeft om dingen zelf te doen, dan ontnem je het ook de kans om zijn of haar motorisch beperkingen te leren kennen. Als kinderen hier vragen over hebben, proberen de PM-ers dit zo goed mogelijk maar simpel uit te leggen, zodat een kind niet met vragen blijft zitten.

Het zelfvertrouwen van het kind wordt gestimuleerd door veel complimentjes te geven of door aanmoediging het wel alleen of samen met een van de PM-ers te proberen. Zo kan het kind stap voor stap het zelfvertrouwen krijgen, om op een gegeven moment zelf op ontdekking te gaan. Het groepsproces is bij deze ontwikkeling ook van groot belang. Kinderen leren van elkaar en worden door elkaar aangemoedigd. Jonge kinderen hebben de oudere kinderen als voorbeeld en willen ook graag hetzelfde kunnen/doen als deze oudere kinderen.

Bij de motorische ontwikkeling wordt onderscheid gemaakt tussen grove en fijne motoriek. Met een grove motoriek worden ontwikkelingen zo als lopen, fietsen, rennen, etc. bedoeld. Onder fijne motoriek worden de handelingen verstaan als iets vastpakken, tekenen, knopen vast- en losmaken, etc. De grove motoriek zijn de grote bewegingen die een kind maakt. Om de grove motoriek te stimuleren is er speelgoed aanwezig dat deze bewegingen uitlokt/ aanmoedigt en wordt er gedanst en gesport met de kinderen.

Ook is een buitenruimte heel belangrijk, hier kunnen de kinderen vrijuit rennen en fietsen. PM-ers gaan zoveel mogelijk naar buiten met de kinderen. Het liefst elke dag als het weer dat toe laat. Buiten is extra speelgoed voor



het stimuleren van de grove motoriek. (Fietsen, ballen, steppen etc.) Alle nieuwe ontwikkelingen van elk kind worden zoveel mogelijk aangemoedigd en gestimuleerd, door enthousiast te reageren op nieuwe ontwikkelingen en door het kind te vertellen dat het zich goed ontwikkelt. (complimenten geven) Ook gaan we veelvuldig gezamenlijk naar buiten om spelactiviteiten te doen, bal overgooien, balspelletjes, badmintonnen, tennissen, voetballen, etc.”

Onder fijne motoriek wordt verstaan de kleine, specifieke bewegingen die een kind maakt. Om de fijne motoriek te stimuleren worden er allerlei verschillende activiteiten aangeboden, zoals knutselen, rijgen met kralen, puzzels. De PM-ers laten de kinderen steeds weer met elke activiteit op hun eigen niveau meedoen.

### 2.5.2 Emotionele ontwikkeling

Een kind is in staat zich te ontwikkelen als het lekker in zijn vel zit en ook de gelegenheid krijgt zich te uiten, om zichzelf te kunnen zijn. Het individuele kind is belangrijk, alle gevoelens zijn belangrijk en worden erkend. Het kind mag bij KO Villa Pip genieten, lachen, huilen, boos, jaloers en verdrietig zijn. Deze gevoelens zal het kind vaker in zijn leven tegen komen. Maar omdat hij ze spelend heel vaak meemaakt, kan hij er steeds beter mee omgaan.

De PM-ers hebben begrip voor de emoties van het kind. PM-ers geven het goede voorbeeld, zij uiten zelf hun gevoelens en laten de kinderen zien hoe zij dat oplossen. Ze uiten blijheid en verdriet, of wanneer iets niet mag hoe ze hier mee omgaan. De PM-ers leven zich in de beleefwereld van het kind in en bieden het kind de ruimte om zijn/haar gevoelens te uiten. Kinderen krijgen hier de ruimte en tijd voor. Er wordt een sfeer van veiligheid en geborgenheid geboden waarin het kind zich vrij voelt te uiten.

Het kind wordt gestimuleerd zich te uiten als we zien dat het daar moeite mee heeft. Dit doen de PM-ers door op het kind te reageren als ze zien dat het kind zijn of haar gevoelens kwijt moet. Zo geven de PM-ers het kind de aandacht die het nodig kan hebben zijn of haar gevoelens te uiten. Samen met de kinderen wordt er ook over die emoties gepraat. Het kind leert zo steeds meer over zijn eigen gevoelens en de gevoelens van anderen. Dit proces wordt begeleid en biedt zo voorwaarden voor een optimale ontwikkeling. Spelenderwijs worden de kinderen geleerd hun emoties te begrijpen. Samen spelen met andere kinderen en rekening houden met elkaar wordt steeds gemakkelijker.

### 2.5.3 Cognitieve ontwikkeling

Kinderen verkrijgen in toenemende mate inzicht in de wereld om hen heen. Het leven is voor een kind een grote ontdekkingsreis. Voortdurend leert een kind nieuwe dingen en dat begint al heel jong. Om nieuwe dingen te leren, moet je nieuwsgierig zijn. Kinderen zijn van nature nieuwsgierig. Al spelend ontwikkelen kinderen hun verstand. In een ongelofelijk tempo leren ze ieder dag iets nieuws.

In BSO groep ‘Pip Kidz’ waar veel stimulans/prikkels voor het kind aanwezig zijn komt de cognitieve ontwikkeling van het kind bij na automatisch opgang. De BSO groep ‘Pip Kidz’ biedt de kinderen geschikt materiaal aan om spelenderwijs allerlei ervaringen op te doen. Materiaal zoals ballen, kleurkrijt, bellenblazen, badminton, fietsen en vrije speelmogelijkheden. Het is belangrijk kinderen de kans te geven nieuwe kennis en vaardigheden te ontdekken.

Met verschillende weertypen gaan we met de kinderen buiten spelen. Zo ervaren de kinderen wind, kou, regen en warmte. Kinderen leren ook van elkaar, door hun onderlinge verschillen kunnen ze elkaar verrijken. Er worden verschillende soorten activiteiten aangeboden, zoals knutselactiviteiten, kringspelen, fantasiespelen, activiteiten op het gebied van dansen en zingen, kinderyoga, denkspelletjes en actieve activiteiten. Deze activiteiten en materialen die hiervoor gebruikt worden, sluiten aan op de leeftijd van het kind.

De PM-ers laten de kleinste kinderen ook zoveel mogelijk deelnemen aan activiteiten. Ze worden bij de activiteit betrokken door ze erbij te laten zitten en op hun eigen niveau deel te laten nemen.



### 3 Ouders/ verzorgers en Kinderopvang Villa Pip samen verantwoordelijk

De dagelijkse verantwoordelijkheid berust in eerste instantie bij de PM-ers van KO Villa Pip. Zij hebben direct contact met de kinderen. Ze bieden de kinderen veiligheid, warmte en respect. Ze overleggen samen met de ouders/ verzorgers over de opvoeding. Zo stemmen ze de opvoeding op elkaar af. Sommige dingen zullen nu eenmaal anders bij KO Villa Pip gaan dan thuis, dat wil echter niet zeggen dat dit een probleem oplevert. Op deze manier zien kinderen dat er verschillen kunnen zijn en leren ze hier op een positieve manier mee om te gaan. Respect en vertrouwen liggen hieraan ten grondslag. De uiteindelijke verantwoordelijkheid berust echter altijd bij de ouders/ verzorgers zelf.

#### 3.1 De opvangomgeving

KO Villa Pip beschikt over twee locaties. Kinderen van 0-4 jaar vertoeven op een locatie (Prinses Margrietlaan 3a, Angerlo) met 2 groepen. Groep 'Pip' beschikt binnen over een ruime groepsruimte met veel lichtinval, een sanitaire ruimte, een hal en een mooie ruime buitenspeelruimte. Groep 'Pippa' beschikt over een functioneel ingerichte groepsruimte, een sanitaire ruimte, een hal en een ruime buitenspeelruimte. Daarnaast beschikt deze locatie over drie slaapkamers, een kantoor/ gespreks- en teamruimte en diverse bergruimtes. Kinderen van 4-13 jaar verblijven in een mooi, ruim lokaal met een trap naar een vide met bij Kindcentrum 'de Trompetter', aan de overkant gelegen van de locatie waar de 0-4 jarigen verblijven. Daarnaast heeft BSO 'Pip Kidz' een eigen ingang. In de gang zitten 3 toiletruimten. Ook is er een achtertuin en een ruim speelplein aan de voorzijde waar de kinderen naar hartlust kunnen spelen. Daarnaast wordt er tijdens activiteiten ook gebruik gemaakt van het 'yoga-lokaal'.

De binnen- en buitenruimtes bieden mogelijkheden voor samen en alleen zijn, voor rust en actie. Onze groepsruimtes bieden mogelijkheden om te spelen en activiteiten uit te voeren. Bij KO Villa Pip is onze positieve benadering van de kinderen ook te zien in de ruimtes binnen en buiten. De kleuren en de materialen zijn rustgevend en sfeervol. We houden rekening met de fysieke veiligheid en gezondheid van kinderen en medewerkers: zo wordt er gelet op een goed binnenklimaat en op veilige afwerking en inrichting.

Ook spelmateriaal voldoet aan veiligheidseisen. We vinden het belangrijk dat de kinderen bij KO Villa Pip veel kunnen beleven en hun eigen grenzen durven verkennen. Daarom zijn we steeds op zoek naar een evenwicht tussen de uitdaging die kinderen nodig hebben en de veiligheid die we ze willen bieden.

De ruimtes en de inrichting zijn ingesteld op het versterken van de zelfstandigheid van de kinderen. Kinderen kunnen zelf bij de kraan om hun handen te wassen, klimmen onder toezicht op de bank bij de stamtafel en kunnen hun eigen jas pakken. Speelgoed is overzichtelijk opgeborgen, zodat kinderen het zelf kunnen vinden en kunnen helpen met opruimen. Periodiek wordt het spelmateriaal gescreend en afgestemd op wat kinderen nodig hebben.

Onze ruime tuinen maken tevens onderdeel uit van de opvangomgeving. Er moet zowel binnen als buiten voldoende ruimte zijn om te spelen, lopen, ontdekken, sjouwen en stoeien. KO Villa Pip vindt het belangrijk voor de kinderen om veel buiten te zijn. Omgaan met de natuur, bezig te zijn met natuurlijke materialen. De tuin is hier op ingericht. BSO 'Pip kidz' maakt gebruik van de voortuin van Kindcentrum 'de Trompetter' die is ingericht op kinderen in de basisschoolleeftijd. In de achtertuin zal een gedeelte door en voor kinderen worden ingericht om zo verder spel en activiteiten te kunnen ondersteunen.

Om ongelukken, ziektes en infecties zoveel mogelijk te voorkomen, heeft het kind recht op een veilige en schone opvangomgeving. Daarnaast heeft het recht op voldoende en verantwoorde voeding en drinken, rust, lichamelijke verschooning, beweging en frisse lucht. Uiteraard zal bij een baby de persoonlijke verzorging en voeding meer aandacht nodig hebben dan bij een dreumes, een peuter of een schoolgaand kind.

#### 3.2 Stamgroepen

KO Villa Pip locatie 0-4 jarigen beschikt over 2 basisgroepen, dit zijn de stamgroepen. Een stamgroepsruimte is een ruimte waar het kind het grootste deel van de dag aanwezig is. Volgens de Wet kinderopvang en de regelgeving kan een kind van maximaal twee stamgroepsruimtes gebruik maken gedurende een week. Dit is bij KO Villa Pip van toepassing omdat er 2 groepen zijn en zo de opvang optimaal geboden kan worden voor alle kinderen. Echter dient de ouders schriftelijk toestemming te geven voor het gebruik maken van de twee stamgroepen tijdens opvang momenten en tijdens activiteiten. KO Villa Pip locatie 4-13 jaar beschikt over 1 basisgroep, tevens de stamgroep.

### 3.3 Respect en aandacht

Ieder kind moet zich op zijn gemak voelen bij KO Villa Pip en een eigen plekje krijgen. Voor de start van de opvang, wordt er voldoende aandacht besteedt aan de kennismaking en de wenperiode. Op deze manier kan het kind de PM-ers, de opvangomgeving en de eventuele andere 'KO Villa Pip' kinderen in eigen tempo leren kennen.

Daarnaast krijgen de PM-ers de gelegenheid om het kind beter te leren kennen en in te spelen op de behoeften. Uiteindelijk moet het kind zich tijdens de opvang vrij genoeg voelen om emoties, zoals verdriet, boosheid en blijdschap aan de PM-ers te tonen en te delen, zonder dat het kind zich hierin beperkt voelt en hoeft te voelen.

KO Villa Pip gaat er vanuit dat iedereen met respect behandeld wordt, dus ook een kind. Een kind moet in zijn waarde gelaten worden en er mag geen afbreuk gedaan worden aan de eigenheid en aard van het kind. Hij/zij krijgt bovendien voldoende aandacht op het gebied van lichamelijke en sociaal emotionele ontwikkeling, maar zal ook leren de aandacht te delen of op zijn beurt te wachten als er eventueel andere 'KO Villa Pip' kinderen aanwezig zijn. KO Villa Pip leert uw kind spelenderwijs hierin zijn/ haar weg te vinden.

### 3.4 Veiligheid en hygiëne

Om kwaliteit optimaal te kunnen waarborgen heeft KO Villa Pip een uitgebreid Protocol 'Hygiëne' en een Protocol 'Huisregels/ afspraken PM-er' opgesteld. Ook heeft KO Villa Pip een beleidsplan 'Veiligheid en gezondheid' waarin het lopende proces wordt beschreven en bijgehouden. Het gehele team is hierin nauw betrokken om zo optimaal de uitvoering te volgen en te evalueren en waar nodig bijstellen. Deze protocollen en het beleid Veiligheid en gezondheid liggen op de locatie en kunnen ten allen tijde worden ingezien.

### 3.5 Mentorschap

De mentor is verantwoordelijk voor de zorg en optimale ontwikkeling van het kind. Bij KO Villa Pip heeft ieder kind een mentor. Dit betekent dat eventuele bijzonderheden aan deze PM-er kunt doorgeven. Degene die het intakegesprek voert, voorafgaande aan de start van de opvang, is de mentor is van het kind.

Tevens wordt ouders duidelijk inzichtelijk gemaakt wie de mentor is en wat de taken van de mentor zijn. De mentor zal ook het twee maanden evaluatiegesprek voeren en de verschillende voortgangsevaluaties en de digitale of 'warme' overdracht doen naar de basisschool als het kind de leeftijd van 4 jaar nadert en in de leeftijd van 4-13 jaar voor het welbevinden van het op te vangen kind.

### 3.6 Het twee maanden evaluatiegesprek en formulier

Binnen twee maanden na de start van de opvang ontvangt de ouder een 2-maanden-evaluatie formulier en vindt er eventueel een evaluatiegesprek plaats. In dit gesprek wordt besproken of de opvang voor alle partijen naar wens verloopt.

### 3.7 Voortgangsevaluatie

De mentor evalueert met de ouders aan de hand van observatiemomenten. Deze momenten zijn met de leeftijd van 9 maanden, 18 maanden, 2 jaar en 3 maanden en 2 jaar en 9 maanden en met 3 jaar en 9 maanden. Er wordt uitgebreid teruggekeken op de afgelopen periode en observeren de mentoren de ontwikkeling van het kind;

- Voelt het opvangkind zich thuis in Villa Pip?
- Is er voldoende afstemming over de zorg en opvoeding van het opvangkind?
- Zijn er punten die bijgesteld moeten worden?
- Hoe zijn de ontwikkelingsfases doorlopen?

De PM-er van KO Villa Pip maakt een ontwikkelingsrapportage dat tevens als uitgangspunt dient bij de evaluatiemomenten. Een kopie van deze rapportage staat in de documenten van het kind in het ouderportaal.

Als het kind de vier jaar nadert, wordt met schriftelijk goedkeuring middels een handtekening, de digitale overdracht en waar nodig 'warme overdracht' aan de toekomstige basisschool gedaan.

Jaarlijks worden er bij de kinderen van 4 tot 13 jaar oudergesprekken gehouden om de voortgang van de opvang te bespreken.

De mentor legt middels verslaglegging ook bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd, vast. Er wordt dan met het ondersteuningsteam (OT) gekeken naar de zorg en dan kan de mentor ouders eventueel door verwijzen in betreffende gevallen naar passende instanties voor verdere ondersteuning en hulpverlening. In de werkplannen en in de protocollen is na te lezen hoe het stappenplan eruit ziet.

Middels bovenstaande werkwijze tracht KO Villa Pip bij te dragen aan de waarborging van de kwaliteit van opvang en tilt KO Villa Pip de kwaliteit van opvang naar een hoger niveau in verband met de doorgaande leerlijn.

### 3.8 Wen-beleid

In overleg worden vanaf de plaatsingsdatum wenmomenten afgesproken. In de regel worden bij de dagopvang hiervoor één tot twee wenmomenten afgesproken. Bij de voor- en naschoolse opvang wordt één wenmoment afgesproken. Indien meerdere wendagen nodig zijn wordt dit met de ouders besproken. Dit is afhankelijk van de individuele behoeften van het kind. PM-ers bieden tijdens de wenperiode vertrouwen en ondersteuning aan het kind, zodat het zich veilig en vertrouwd gaat voelen in de groep. Een kort en duidelijk afscheid van de ouders biedt de meeste duidelijkheid voor het kind, waardoor het kind sneller wennen kan.

### 3.9 Ziek zijn

Protocol 'Ziek Kind' en informatie over andere ziektes kan worden nageslagen in de protocollenmap, die ter inzage op de groepen ligt. Als uw kind bij KO Villa Pip ziek wordt, wordt er met u gebeld om te overleggen en of u het kind eventueel op kunt halen. Regels omtrent ziekte zijn na de lezen in onze huisregels. Er is altijd een PM-er aanwezig met een kinder-E.H.B.O- diploma gecertificeerd vanuit het Oranje Kruis.

### 3.10 Protocollen

Bij KO Villa Pip werken we met protocollen en deze liggen ter inzage op de groep. Deze protocollen zijn opgesteld naar aanleiding van het werken in de praktijk en besproken in het team. Deze protocollen worden 1 keer per jaar via een jaarplanning ingepland en geëvalueerd. Als in de praktijk blijkt dat bepaalde zaken niet werkbaar zijn of aangepast moeten worden, dan worden deze in het protocol veranderd. PM-ers worden geacht zich aan de protocollen te houden.

In verband met het Corona-virus is er een Corona-maatregelen protocol KO Villa Pip opgesteld en worden deze maatregelen regelmatig toegelicht via de nieuwsflitsen. De protocollen en nieuwsflitsen zijn na te lezen in het Ouderportaal bij 'Algemene documenten'.

### 3.11 Dagindeling

KO Villa Pip is open van maandag tot en met vrijdag van 7.30uur tot 18.00 uur. In overleg zijn afwijkende tijden en opvangdagen mogelijk. U kunt ook vervroegde opvang aanvragen. Dit is een half uurs blok van 7.00 uur - 7.30 uur. KO Villa Pip is gesloten tijdens officiële nationale feestdagen en 2 weken van de bouwvak (wordt tijdig aangegeven welke 2). Deze dagen zijn op de website na te lezen.

Een vaste dagindeling biedt de kinderen structuur en houvast. Zij raken vertrouwd met de steeds weer terugkerende vaste momenten, waardoor KO Villa Pip een veilige en vertrouwde omgeving voor hen wordt. KO Villa Pip vinden het van belang dat de rust en regelmaat gewaarborgd blijft en een gepaste invulling wordt gegeven aan de interesse en behoefte van de kinderen op elk moment van de dag. In de pedagogisch werkplannen wordt over dit onderwerp meer uitgelegd.

### 3.12 Open deuren beleid / horizontaal werken 0-4 jarigen

De kinderen beginnen in hun eigen stamgroep. Dat kan zijn in de groepsruimte van groep 'Pip', voor 0-4 jarigen of in de groepsruimte van Groep 'Pippa', voor 2-4 jarigen. De kinderen weten zelf in welke ruimte (met welke pm-er) zij opgevangen worden. Zij eten/drinken in hun eigen ruimte. Tijdens verschillende momenten op de dag worden er doormiddel van het opendeuren beleid gezamenlijke activiteiten aangeboden. Door te werken met kinderen met gelijke leeftijden kan er een passend aanbod worden gegeven kijkend naar de ontwikkeling van de kinderen. De kinderen mogen zelf een keuze maken waaraan zij meedoen en de PM-ers hebben onderling overleg hierover en houden het PM-er- kind ratio in de gaten.

### 3.13 Telefonisch contact

Naar behoefte van de ouders/ verzorgers en KO Villa Pip vindt er telefonisch contact plaats. KO Villa Pip, locatie Prinses Margrietlaan 3a is tijdens openingstijden te bereiken op telefoonnummer: 0313 437854. KO Villa Pip- Pip Kidz BSO is tijdens openingstijden te bereiken op xxxxxxxxxx. Tevens kunt u contact opnemen via onze website: [www.villa-pip.nl](http://www.villa-pip.nl) of via [info@villa-pip.nl](mailto:info@villa-pip.nl).

### 3.14 Betrokkenheid

KO Villa Pip vinden het erg belangrijk dat de ouders zich betrokken voelen. KO Villa Pip realiseert zich dat opvang geboden wordt aan het dierbaarste bezit van de ouders. KO Villa Pip staat dan ook open voor ideeën en adviezen van de ouders. Regelmatig is er contact met de Oudercommissie (OC).

### 3.15 Respect en privacy

Om de opvoedingssituatie thuis en binnen KO Villa Pip zo optimaal mogelijk op elkaar af te stemmen, is het nodig dat de PM-er op de hoogte is van de privésituatie. Er wordt dan ook zorgvuldig omgegaan met die informatie en men dient deze niet door te spelen.

Door Wet verordening Persoonsgegevens wordt ouders verzocht een verklaring te ondertekenen. Zo wordt er toestemming gegeven op diverse onderdelen en onderwerpen met betrekking op persoonsgegevens en gebruiken op de groep. Dit toestemmingsformulier is in te zien via de 'ouder-login'.

### 3.16 Ophalen en brengen

Bij het halen en brengen wordt gezorgd voor een juiste overdracht. Als een derde in plaats van de ouders/ verzorgers komt ophalen dient dit van te voren worden gemeld.

Het kind wordt niet meegegeven voordat er (telefonische) toestemming is van de ouders/ verzorgers.

### 3.17 Afnemen extra dag(delen) of ruilen.

Het is mogelijk om extra opvanguren te reserveren en ook mogelijkheid tot ruilen. De aanvraag voor beide kan doormiddel een aanvraag via de 'ouder-login'. KO Villa Pip bekijkt de aanvraag en bepaalt of deze aanvraag ingewilligd kan worden. In de huisregels staan deze werkwijzen beschreven en zijn deze na te lezen.

### 4.1 Voorschoolse Educatie (VE) en Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)

VVE is een educatieve methode voor alle kinderen vanaf ruim 2 jaar. KO Villa Pip werkt met het voorschoolse ontwikkelingsprogramma 'Startblokken'. De methode Startblokken wil onderwijsachterstanden van kinderen op het gebied van sociaal-emotionele en cognitieve ontwikkeling vroegtijdig opsporen, voorkomen en/ of verminderen. Daarbij is speciale aandacht voor het voorkomen of verminderen van achterstanden op het gebied van de sociale-emotionele ontwikkeling, taalontwikkeling en rekenontwikkeling.

Het programma wordt gekenmerkt door een ontwikkelingsgerichte aanpak met de nadruk op spel. Dat betekent dat de methodiek aansluit op de actuele ontwikkelingsmogelijkheden en de belangstelling van kinderen in de groep en tegelijk aanstuurt op het zetten van een volgende stap in de kinderlijke ontwikkeling.

Om de spelontwikkeling van de doelgroepkinderen te stimuleren is vooral de interactiekwaliteit van belang. Omdat ontwikkelingsmogelijkheden en interesses per situatie verschillen, wordt er niet gewerkt met een vast structuur of gesloten werkplan. In plaats daarvan voorziet het programma bouwstenen voor de PM-er.

KO Villa Pip werkt met thema's die 5 á 6 weken voortduren en voor iedere leeftijd is er een passend (groeps-) aanbod. In de leeftijd van 2-4 jaar ligt de nadruk op voorschoolse activiteiten die ontwikkeling op diverse gebieden splenderwijs stimuleert.

In de themabrieven die naar ouders worden toegestuurd, wordt de planning beschreven met de benoeming van groepsdoelen. KO Villa Pip vindt het volgen, het stimuleren van deze ontwikkelingen en reflecteren op het handelen voor ieder kind belangrijk zodat er kan worden doorgedaan of bijgesteld. Ouders worden betrokken bij de activiteiten van de kinderen en kunnen thuis met hun kind hierover door praten en spelen.

KO Villa Pip biedt kinderen met een ontwikkelingsachterstand/ voorsprong (zorg en Plus kinderen) een passend aanbod aan. Ook kinderen met een VVE- indicatie biedt KO Villa Pip een plek gedurende 40 schoolweken. Er is tenminste 1 beroepskracht per 8 kinderen en de maximale groepsgrootte is 14 tot 16 kinderen. KO Villa Pip biedt extra ondersteuning om achterstanden voor de start in groep 1 van het basisonderwijs te verminderen of zelfs op te heffen.

KO Villa Pip is vanaf augustus 2019 via het landelijk register officieel VVE aanbieder. Dit houdt in dat er bij een VVE-indicatie minimaal 4 dagdelen van 4 uur per week ontwikkelingsgericht volgens het VVE-beleid van de Gemeente Zevenaar wordt gewerkt. Dit betekent dat er voor deze kinderen met een gericht volgmodel met persoonlijke doelen op ontwikkelingsgebieden wordt gewerkt. Enerzijds een ontwikkelingsgerichte benadering doormiddel van volgen, begeleiden en ondersteunen van het kind in eigen initiatief zodat de ontwikkeling wordt 'uitgelokt' en anderzijds een programmagerichte benadering doormiddel van tevoren activiteiten te plannen die gebaseerd zijn op ontwikkeling-of leerlijnen doormiddel van een sturende rol.

De ontwikkeling wordt op gestructureerde en samenhangende wijze gestimuleerd op het gebied van taal, rekenen, motoriek en de sociaal- emotionele ontwikkeling. Voorbeelden van taalactiviteiten zijn in de kring praten, gesprekjes voeren en vragen beantwoorden over het onderwerp. Voorbeeld van een rekenactiviteit is het tellen van het aantal kinderen in de groep of het spelen met hoeveelheden. 'Zit er veel of weinig zand in de emmer?' Motorische activiteiten zijn bijvoorbeeld een puzzel maken of buiten fietsen op de loopfiets. De sociaal-emotionele ontwikkeling kan doormiddel van een rollenspel in de huishoek worden gestimuleerd.

Er wordt een handelingsplan gemaakt waarin de belemmerende en stimulerende factoren worden beschreven en waar de ontwikkelingsdoelen worden uitgewerkt. Tijdens activiteiten wordt er doormiddel van een logboekmodel gerapporteerd. De logboeken worden daarna verwerkt in het volgsysteem 'Kijk' zodat de ontwikkeling nauw gevolgd kan worden. Zo worden de ontwikkelgebieden geëvalueerd en wordt de aanpak bijgesteld of wordt er opnieuw ingezet en afgestemd op doelen voor de volgende periode .

Het beleid van de gemeente Zevenaar stelt dat er gewerkt moet worden tijdens deze momenten van opvang volgens de 'drie-traps-raket'. Dit houdt in dat de PM-ers 'Startblokken' geschoold zijn, ontwikkeling wordt gevolgd door volgsysteem 'KIJK' en dat er 'Planmatig en opbrengstgericht aan doelen wordt gewerkt'.

Bij groep 'Pippa' wordt er elke dag tijdens de speel- en leerochtenden (peuteropvang tussen 8.30-12.30uur) gewerkt met VE en is er de mogelijkheid voor VVE.

KO Villa Pip Stelt jaarlijks een opleidingsplan vast dat in uitdrukking brengt op welke wijze de kennis en vaardigheden van de PM-ers voorschoolse educatie met betrekking tot de kennis en de vaardigheden worden onderhouden. Jaarlijks wordt dit opleidingsplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.



## 4.2 Voorwaarden VVE

Om actief leren zo optimaal mogelijk te laten verlopen, voldoet de speelruimte en -tijd aan een aantal voorwaarden;

### Dagritme

In de groep werken we in een vaste structuur die voor kinderen zichtbaar is gemaakt door middel van dagritme kaarten. Ook ondersteunen we de dagelijks terugkerende activiteiten door middel van herkenbare rituelen en liedjes. Bijvoorbeeld voor het opruimen of voor het eet- en drinkmoment.

### Hoeken

De groepsruimte is ingedeeld in duidelijke speel- en leerhoeken namelijk een poppen-/ huishoek, leeshoek, auto/ bouwhoek, themahoek, ruimte voor de kring of bewegingsspel en de stamtafel waaraan gegeten wordt en waar ook spelletjes/ puzzels/ knutselwerkjes aan wordt gedaan.

### Materialen

In de verschillende hoeken is veel materiaal te vinden om de kinderen zoveel mogelijk ervaring op te laten doen. In de themahoek wordt ieder thema een aankleding verzorgt die het beleven van de echte mensenwereld nabootst. Bijvoorbeeld een fietswinkel, een groenteboer of een inpakservice. Ook de thematafel en de groep zal worden aangepast aan het thema zodat er door middel van (echte) voorwerpen en ook beleving kan plaatsvinden. KO Villa Pip ondersteunt veel met (prenten-) boeken over het thema en lezen interactief voor.

### Beroepskrachten

Alle beroepskrachten die op de speel- en leergroep werkzaam zijn hebben passende educatie gevolgd of zijn groeiende en zijn voorzien van de taal-eis 3f niveau.

## 4.3 Mentorschap

KO Villa Pip hecht waarde aan een goede band en betrokkenheid met de kinderen en hun ouders. Ieder kind heeft een mentor die de ontwikkeling van het kind observeert, volgt en begeleidt. Daarnaast is de mentor een vast aanspreekpunt voor de ouders.

- De mentor voert het kennismakingsgesprek tijdens het eerste wemoment om zo direct een goede start te maken met betrekking tot mentorschap. Dit verhoogt de betrokkenheid voor beide partijen. Tijdens dit gesprek is er een extra PM-er ingezet zodat de mentor het gesprek kan voeren en gegevens kan verwerken en het wemoment en de groep goed kan worden begeleid.
- Na twee maanden opvang volgt er een 2-maanden evaluatie door middel van het invullen van een evaluatieformulier. Aan de hand van het evaluatieformulier zal de mentor een gesprek voeren over de ingevulde evaluatie en de bevindingen van de ouders.
- De mentor volgt de ontwikkeling van het kind intensief. De observatiemomenten worden ingezet op de leeftijd 2 jaar en 3 maanden, 2 jaar en 9 maanden en 3 jaar en 9 maanden. Deze momenten worden doormiddel van de overdrachtsrapportages schriftelijk toegelicht. Samen wordt er gekeken naar een aanpak voor basis, plus, zorg en VVE kinderen om ze bij KO Villa Pip en thuis eenzelfde aanpak te krijgen en om samen te kijken naar groei van ontwikkeling.
- Ouders kunnen ten allen tijde de mentor om advies vragen en waar nodig het Ondersteuningsteam benaderen met opvoed- of ontwikkelingsvragen.
- KO Villa Pip werkt aan een doorgaande lijn naar de basisschool en gaan het ontwikkelingsvolgsysteem 'KIJK' gebruiken om zowel kindgericht als groepsgericht te kijken waar behoeften en doelen liggen met betrekking tot ontwikkelingsgebieden. Voor de kinderen onder de 2 jaar is dit voornamelijk gericht op sociaal emotioneel vlak en de motorische ontwikkeling. Voor de kinderen van 2 tot 4 jaar zijn er meerdere gebieden die worden gevolgd zodat deze ook als het kind met 4 jaar naar de basisschool gaat beter kan worden overgedragen.
- De overdracht van kinderen van de kinderopvang naar de basisschool gaat via een digitale overdracht. Ouders geven toestemming voor deze vorm van overdracht. Kinderen met een VVE-indicatie en zorgkinderen krijgen een 'warme' overdracht. Dit houdt in dat de mentor van het kind met de leerkracht van de basisschool een mondeling gesprek voert om de overdracht door te spreken en toe te lichten. Dit wordt met de ouders overlegd en ouders kunnen hierbij aanwezig zijn.

## 4.4 OndersteuningsTeam (OT)

KO Villa Pip heeft de prioriteit op de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen. Om hier extra ondersteuning aan te bieden is er een team samengesteld.

Taken van het OT zijn;

- Die mentoren ondersteunen in het uitvoeren en signaleren van ontwikkelingsvragen.
- Zorgen voor een afstemming van werken aan zowel groepsdoelen als persoonlijke doelen van kinderen met een achterstand (VVE) of voorsprong met verwerking in thema's.
- Ondersteunen van kinderen met opvallend gedrag.



- Coördinatie van voor- en vroegschoolse educatie.
- Extra aandacht voor hechting, interactie en zorgvragen.
- Onderhouden en uitvoeren Meldcode Kindermishandeling; Aandacht functionaris.
- Samenwerking scholen/ doorgaande leerlijn .
- Beleidsvoering o.a. gemeente Zevenaar.

#### 4.5 Doorverwijzen naar instanties

Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Bij de meeste kinderen is er geen reden tot bezorgdheid, maar soms kunnen er vragen opkomen over het gehoor, het gezichtsvermogen, de motoriek, taal- en spraakontwikkeling, de opvoeding of het gedrag. De PM-er bespreekt haar bevindingen met de ouders. In dit gesprek is ruimte voor het uitwisselen van informatie met als uiteindelijke doel een oplossing te vinden waar iedereen zich prettig bij voelt.

KO Villa Pip werkt samen met een gebiedsteam uit de gemeente Zevenaar die we in samenspraak met ouders kunnen inschakelen om met ons mee te kijken. Als de benodigde begeleiding de kennis en kunde van de PM-ers van KO Villa Pip te boven gaat, kan KO Villa Pip met hulp van dit gebiedsteam de ouders zo goed mogelijk doorverwijzen naar alternatieve vormen van opvang of begeleiding. Soms kan rechtstreeks met het consultatiebureau ook een verwijzing tot stand komen.

Tijdige signalering van een eventuele achterstand of ontwikkelingsstoornis maakt het mogelijk om advies en hulp in te schakelen waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven.

## 5 Beroepskrachten en ondersteuning

### 5.1 Beroepskrachten

Voor een goede kinderopvang is het noodzakelijk dat beroepskrachten professioneel zijn, een passende opleiding hebben genoten en intensief bezig zijn met hun werk. Hierna genoemd PM-ers. De PM-ers die werkzaam zijn bij KO Villa Pip zijn in het bezit van een passende beroepskwalificatie voor het uitoefenen van hun functie. Deze opleidingseisen liggen vast in de CAO Kinderopvang. Iedere beroepskracht is in het bezit van een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag)

Voor de PM-ers vinden er meerdere keren per jaar studiemomenten plaats. De invulling zal per keer verschillend zijn maar is gericht op uitbreiding van kennis als beroepskracht. De PM-ers hebben allemaal een kinder-gebaren cursus gevolgd. Tevens hebben zij een opleiding voor VVE-methode 'Startblokken' gevolgd. Ook volgt de beroepskracht 1 keer per jaar een herhalingsstraining Bedrijf Hulp Verlening en een kinder-EHBO training.

Van de PM-ers wordt een kritische houding gevraagd. Zij kijken steeds kritisch naar hun eigen handelen en verbeteren waar nodig. Ook zijn ze kritisch naar andere PM-ers toe. Ze spreken elkaar aan als ze van mening zijn dat de ander niet correct handelt. Een open houding en open aanspreekcultuur tussen de PM-ers is dan ook een vereiste. De PM-ers moeten feedback kunnen geven, maar moeten ook in staat zijn deze te ontvangen. Eens per 3 maanden vindt er een teamoverleg plaats. In deze overleggen komen beleidsmatige onderwerpen terug en vindt er uitwisseling plaats over de werkwijzen en wordt er geëvalueerd.

### 5.2 Pedagogisch Beleidsmedewerker/ Coach

Al onze PM-ers formuleren jaarlijks hun persoonlijke ontwikkeldoelen en hoe zij aan deze doelen gaan werken. Zo wordt persoonlijke ontwikkeling van de PM-ers gestimuleerd en bevorderd. De pedagogisch coach ondersteunt de PM-ers als er een coachvraag ontstaat. Jaarlijks vinden er meerdere coachgesprekken plaats om de PM-er meer in hun kracht te zetten. In het Coachplan staat omschreven hoe dit proces vorm heeft binnen KO Villa Pip.

KO Villa Pip heeft een pedagogisch beleidsmedewerker/ Coach die naast het ondersteunen van de PM-er ook monitort hoe de kwaliteit van de opvang is met betrekking op uitvoering en ontwikkeling van het beleid, de interactievaardigheden en de opvang omgeving. De Pedagogisch beleidsmedewerker toetst aan de hand van de visie van KO Villa Pip en volgens eisen uit de Wet Kinderopvang of alle doelen worden behaald en zorgt voor beleidsondersteuning zodat de PM-ers meegaan in het ontwikkelingsproces voor kwaliteit. In het beleid Pedagogisch beleidsmedewerker staat beschreven welke uren er minimaal worden ingezet en wat taken en werkwijzen zijn van de pedagogisch beleidsmedewerker.

### 5.3 Beroepspraktijkvorming

KO Villa Pip is geregistreerd als leerbedrijf. KO Villa Pip werkt o.a. met stagiaires van de opleiding SPW ( sociaal pedagogisch werker) en ' gespecialiseerd PM-er'. Onze voorkeur gaat uit naar jaar stagiaires. Hierdoor is er een minimale verschuiving van verschillende gezichten wat goed binnen onze kinderopvangvisie, past. De stagiaires lopen op vaste dagen stage.

Alle stagiaires hebben een geldige VOG ingeleverd.

In de stageovereenkomst en in het werkplan wordt beschreven welke afspraken, verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden stagiaires mogen uitvoeren. De stagiaire voert werkzaamheden uit volgens het opleiding- en competentieplan, onder leiding van een beroepskracht Iedere stagiaire heeft zijn eigen praktijkopleider. De beroepskracht is te allen tijde eindverantwoordelijk.

Te denken aan de onder andere de volgende werkzaamheden;

- Voorbereiden en klaarmaken van maaltijden
- Verzorgen van de kinderen bijvoorbeeld handen en gezicht wassen of luiers verschonen
- Activiteiten voorbereiden en uitvoeren
- Zorgdragen voor een hygiënische omgeving
- Begeleiden van kinderen tijdens activiteiten en dagelijks dagritme
- BSO kinderen ophalen en brengen naar de Trompetter (met schriftelijke toestemming van ouders)

### 5.4 Maatschappelijke Stage

Op sommige momenten door het jaar heen wordt er een 'kijkje in de keuken' gedaan middels een maatschappelijke stage vanuit het voorgezet onderwijs. Dit om een interactief beeld te krijgen bij de werkzaamheden van een kinderopvang. Het gaat hier vaak om een korte periode van meelopen. De beroepskracht is te allen tijde eindverantwoordelijk.

## 5.5 Vrijwilligers

Er zijn binnen KO Villa Pip meerdere vrijwilligers. Zij voeren ondersteunende taken uit en helpen met de dagelijkse werkzaamheden. Te denken aan tuinonderhoud, verzorgen van de kippen, boekjes lezen, spelletjes doen, de afwas, voorbereiding van maaltijden enz. Alle vrijwilligers zijn in het bezit van een geldige VOG.

## 6 Beroepskrachten-/ kind ratio (BKR)



Er zijn duidelijke regels voor het maximaal aantal kinderen dat één PM-er mag opvangen; het gaat dan om het aantal gelijktijdig aanwezige kinderen. Door de kleinschaligheid van KO Villa Pip is het voor kinderen en ouders inzichtelijk in welke *stamgroep* het kind zit en welke vaste PM-ers bij de groepen horen.

Het is een gegeven dat niet iedere dag van de week dezelfde kinderen opgevangen worden in verband met de laatste flexibele opvang contracten die we nog worden uitgediend, naast de vaste opvang afname en dat de vaste PM-ers parttime werken.

Aan elk kind worden maximaal twee *vaste PM-ers* gekoppeld. De koppeling van vaste PM-ers aan kinderen geldt behoudens ziekte, (bij)scholing, verlof of vakantie;

Per opvang dag is minimaal één van deze twee vaste PM-ers werkzaam op de groep van het kind. Deze PM-er is tevens het vaste aanspreekpunt voor ouders;

Bij langdurige ziekte of verlof zorgen we voor structurele vervanging door een PM-er. Pedagogisch medewerker-kind ratio wordt berekend door een tool; [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)

### 6.1 Voor de beroepskrachten-/ kind ratio bij KO Villa Pip gelden de volgende regels:

#### 6.1.1 Dagopvang/ Peuteropvang

1. Het minimale aantal PM-ers in relatie tot het aantal aanwezige kinderen wordt bepaald op basis van de ratio's in tabel 1.
2. De voorwaarden met betrekking tot de maximale grootte van de stamgroep zijn in tabel 1 verwerkt: een stamgroep bestaat uit maximaal twaalf kinderen bij een groep met alleen kinderen van 0 jaar en maximaal zestien kinderen bij gemengde leeftijdsgroepen van 0 tot 4 jaar, waarvan maximaal acht kinderen van 0 jaar.
3. In een situatie waarin het toevoegen van een kind leidt tot een kleiner aantal benodigde PM-ers, wordt het aantal benodigde PM-ers met 1 verhoogd.

Tabel 1. Berekening van de ped. medewerkers-kind ratio en maximale groepsgroottes bij groepen in de dagopvang

KDO/POP	Leeftijd kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	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 leeftijds-groepen	0 tot 2	1	4	2	8	3	14 <sup>1</sup>	4	16 <sup>1</sup>
	0 tot 3	1	5	2	10	3	13 <sup>1</sup> /14 <sup>4</sup> /15 <sup>2</sup>	4	16 <sup>1</sup>
	0 tot 4	1	5	2	12	3	14 <sup>1</sup> /15 <sup>3</sup> 16 <sup>2</sup>	4	16 <sup>1</sup>
	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	----	----	----	----

<sup>1</sup> Waarvan maximaal acht kinderen van 0 tot 1 jaar.

<sup>2</sup> Waarvan maximaal drie kinderen van 0 tot 1 jaar.

<sup>3</sup> Waarvan maximaal vijf kinderen van 0 tot 1 jaar.

<sup>4</sup> Waarvan maximaal vier kinderen van 0 tot 1 jaar.

### 6.1.2 Voor- en naschoolse opvang, vakantieopvang

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen in een buitenschoolse opvang wordt bepaald op basis van tabel 2.

BSO	Leeftijd kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal pedagogisch medewerkers	Maximaal aantal kinderen
Groepen indelingen	4 tot 7	1	10	2	20	----	----
	7 tot 13	1	12	2	24	3	30
	4 tot 13	1	11 <sup>1</sup>	2	22 <sup>2</sup>	---	---

<sup>1</sup> Waarvan maximaal negen kinderen van 4 tot 7 jaar.

<sup>2</sup> Waarvan maximaal achttien kinderen van 4 tot 7 jaar.

### 6.2 3-uurs regeling/ afwijking BKR

In de Wet kinderopvang staat dat er 3 uur op een dag mag worden afgeweken van de beroepskrachten- /kind ratio. Bij KO Villa Pip is dit van 7.30 uur tot 8.30 uur, van 13.00 uur tot 14.00 uur en van 17.00 uur tot 18.00 uur. Totaal 3 uur. De overige momenten op de dag wordt er gelet op het aantal kinderen dat aanwezig is per PM-er en wordt er niet afgeweken. Ook gelet op het '4 ogen principe'.

## 7 Vier- ogen principe

---

Met het 4 ogen principe wordt bedoeld, dat de PM-ers op de kinderdagverblijven hun werkzaamheden uitsluitend kunnen verrichten terwijl zij kunnen worden gezien of gehoord door een andere volwassene. Dat betekent dat er altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren op het Kinderopvang. Dat betekent dat er met vier ogen ook vier oren kan worden bedoeld.

Bij KO Villa Pip wordt, op het moment dat er maar één PM-er aanwezig is, gebruik gemaakt van camera's die via een beveiligde link op de smartphones van de andere medewerkers te bekijken is. Er worden geen beelden opgenomen tenzij er een verdachte situatie zich voordoet. Dan kunnen de beelden worden opgenomen om deze achteraf te bekijken en eventueel hier vervolgstappen op ondernemen.

Echter wordt er op de BSO die aan de overkant van de dagopvang in het Kindcentrum 'de Trompetter' is gevestigd, geen gebruik gemaakt van een camera. In principe wordt er op deze groep structureel met 2 PM-ers gewerkt. Er zijn meerdere volwassenen in het gebouw aanwezig, denk aan docenten, stagiaires en administratief medewerker. Tijdens de momenten dat er van de BKR wordt afgeweken (breng-en haaltijden) zijn er tevens ouders aanwezig die te allen tijde mee kunnen kijken en luisteren op de groep om het 4-ogen principe te waarborgen.

In het geval van één PM-er op de groep is er altijd een achterwacht die binnen 15 minuten bij kan staan.

In een periode wanneer een scholier stage komt lopen bij KO Villa Pip kan dit eveneens gezien worden als een extra paar ogen/ oren voor het 4- ogen principe.

Voor meer informatie over het 4-ogen principe is na te lezen in protocol 4-ogen principe' die na te lezen is in het handboek Kindercentra die op de groepen liggen.



### 8.1 Klachtenbehandeling

Het kan gebeuren dat er eens iets mis gaat in de communicatie tussen PM-er en ouders / verzorgers of dat een ouder/ verzorger niet helemaal tevreden is over de opvang van het kind om wat voor reden dan ook.

Ervan uitgaande dat een PM-er op het Kinderopvang sociaalvaardig is, zal zij voldoende tact en invoelingsvermogen bezitten om de emoties (want het gaat om kinderen) niet onnodig te doen oplopen. Een klacht ontstaat meestal wanneer communicatie moeizaam verloopt of zelfs helemaal stopt of omdat iemand te laat, niet of onjuist geïnformeerd is.

Het behoort tot de taak van de organisatie om in een dergelijke situatie de communicatie weer op gang te brengen. Uitgangspunten hierbij zijn dat de klacht/ opmerking serieus genomen wordt en dat het probleem zo snel mogelijk verholpen wordt: het liefst door degene die in eerste instantie bij de klacht/ opmerking betrokken is. Zij is immers degene die het meest direct met ouder en kind te maken heeft.

De klacht/ opmerking wordt gemeld en gerapporteerd bij één van de leidinggevenden. KO Villa Pip beschikt over een klachtenprotocol waarin de procedure voor klachten staat beschreven. Wanneer ouders/ verzorgers een klacht heeft over de wijze waarop een PM-er het kind bejegend of verzorgt, dient de ouder deze klacht in eerste instantie bij de PM-er neer te leggen omdat zij degene is die bij machte zou moeten zijn om een oplossing aan te dragen.

Wanneer de betrokken partijen samen niet tot overeenstemming kunnen komen, dan kunnen de PM-er en/ of ouder/ verzorger zich wenden tot een van de leidinggevenden, omdat zij verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de geboden opvang. De PM-ers informeren de leidinggevende altijd als zij een klacht hebben ontvangen.

Over het algemeen is interventie van de leidinggevende voldoende om de communicatie weer op gang te brengen en wordt het probleem naar tevredenheid van betrokken partijen opgelost. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling 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.

Vanuit de Wet Kinderopvang is het verplicht aan kinderdagverblijven zich aan te melden bij een klachtencommissie voor de kinderopvang. Het staat ouders/ verzorgers vrij om een klacht rechtstreeks door te sturen naar de Klachtenkamer kinderopvang. De directie stelt het echter op prijs als de klacht ook bekend is bij de organisatie.

Door de beschreven klachtenprocedure zal voor de ouders/verzorgers duidelijk worden hoe een klacht kan worden ingediend, hoe deze wordt afgehandeld en binnen welke termijn dit zal gebeuren.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (mag ook per e-mail) ingediend worden. Wanneer een ouder/ verzorger een mondelinge klacht heeft moet het klachtenformulier worden ingevuld door de persoon bij wie de klacht wordt aangegeven.

Alle klachten die binnenkomen, worden vastgelegd in de klachtenadministratie.

Hierin worden de volgende gegevens geregistreerd:

- De datum van binnenkomst;
- De aard van de klacht;
- Naam van de ontvanger.

#### 8.1.1 De behandelprocedure:

- 1 Binnen 1 week na ontvangst van de klacht streeft KO Villa Pip ernaar een schriftelijke ontvangstbevestiging te verzenden aan de ouders/ verzorgers. Hierin staat vermeld wie de klacht in behandeling zal nemen en hoe de verdere procedure voor het afhandelen van de klacht zal verlopen.
2. Naar aanleiding van een ingediende klacht wordt de volgende procedure gevolgd:
  - A: Er wordt van de betrokken medewerker(s) gevraagd om hun beleving van de klacht binnen 1 week schriftelijk in te dienen bij de behandelaar.
  - B: Binnen 1 week na ontvangst van de schriftelijke verklaring van de medewerker(s) volgt er een 1<sup>e</sup> gesprek tussen de behandelaar en de medewerker(s).
  - C: Indien nodig volgt er daarna binnen 1 week een 2<sup>e</sup> gesprek met de medewerker(s), de ouders/ verzorgers en de leidinggevende. Als dit niet nodig blijkt wordt de procedure vervolgt met stap 5.
  - D: Is de klacht niet naar tevredenheid besproken, dan bestaat voor de ouders/ verzorgers

de mogelijkheid om de klacht te bespreken met de directie. Bij afwezigheid van de directie wordt er intern een vervanger aangewezen. De ouder heeft te allen tijde het recht de klacht in te dienen bij de Stichting Klachten- commissie Kinderopvang. KO Villa Pip wijst ouders/ verzorgers er ook op dat zij hun klacht met de OC mogen bespreken.

- E: Indien een klacht naar tevredenheid is besproken wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. Een afschrift van de afhandeling wordt ook gezonden aan de betreffende medewerker(s). Het streven is om deze procedure binnen 6 weken af te ronden.
3. Tussentijds zal indien nodig schriftelijk of mondeling informatie omtrent het proces worden gedeeld met de desbetreffende ouders/ verzorgers. Dit om ouders/ verzorgers te laten weten dat zij gehoord worden door de organisatie. Indien ouders/ verzorgers geen behoefte hebben aan gesprekken zullen zij toch schriftelijk bericht krijgen over de acties en de voortgang en de afhandeling van hun ingediende klacht.

Er ligt jaarlijks een jaarrapportage klachten ter inzage bij KO Villa Pip. De directie van KO Villa Pip stelt het op prijs als klachten aan de organisatie worden gemeld, het staat ouders/ verzorgers echter vrij zich rechtstreeks te wenden tot de Stichting Geschillencommissie.

Correspondentie gegevens liggen ter inzage bij KO Villa Pip.

## 8.2 Klachtenprocedure Oudercommissie

KO Villa Pip is als kinderopvang organisatie aangemeld bij stichting 'de Geschillencommissie'. Tegelijkertijd is KO Villa Pip ook aangemeld bij de klachtenkamer voor de OC.

Het staat de OC vrij om een klacht rechtstreeks door te sturen naar de Klachtenkamer OC. De directie stelt het echter op prijs als de klacht ook bekend is bij de organisatie.

KO Villa Pip heeft een klachtenprocedure opgesteld zodat voor de OC duidelijk is waar en bij wie zij terecht kunnen als zij een klacht hebben en wat de procedure hiervan is.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend; mag ook per e-mail. Wanneer de OC een mondelinge klacht heeft moet het klachtenformulier worden ingevuld door de persoon bij wie de klacht wordt aangegeven. Alle klachten die binnenkomen worden vastgelegd in de klachtenadministratie.

*Hierin worden de volgende gegevens geregistreerd:*

- De datum van binnenkomst;
- De aard van de klacht;
- Naam van de ontvanger.

### 8.2.1 De behandelprocedure

- 1 Binnen 1 week na ontvangst van de klacht streeft KO Villa Pip ernaar een schriftelijke ontvangstbevestiging te verzenden aan de ouders/ verzorgers. Hierin staat vermeld wie de klacht in behandeling zal nemen en hoe de verdere procedure voor het afhandelen van de klacht zal verlopen.
2. Naar aanleiding van een ingediende klacht wordt de volgende procedure gevolgd:
- A: Er wordt van de betrokken PM-er(s) gevraagd hun beleving van de klacht binnen 1 week schriftelijk in te dienen bij de behandelaar.
- B: Binnen 1 week na ontvangst van de schriftelijke verklaring van de PM-er(s) volgt er een 1e gesprek tussen de behandelaar en de PM-er(s).
- C: Indien nodig volgt er daarna binnen 1 week een 2e gesprek met de PM-er(s), de ouders/ verzorgers en de leidinggevende. Als dit niet nodig blijkt wordt de procedure vervolgd met stap 5.
- D: Is de klacht niet naar tevredenheid besproken, dan bestaat voor de OC de mogelijkheid om de klacht te bespreken met één van de directrices. Bij afwezigheid wordt er intern een vervanger aangewezen. De OC heeft echter te allen tijde het recht de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang.
- E: Indien de klacht naar tevredenheid is besproken wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. Een afschrift van de afhandeling wordt ook gezonden aan de desbetreffende PM-er(s). Het streven is om deze procedure binnen 6 weken af te ronden.
3. Tussentijds zal indien nodig schriftelijk of mondeling informatie omtrent het proces worden gedeeld met de OC. Dit om de OC te laten weten dat zij gehoord worden door de organisatie. Indien de OC geen behoefte heeft aan gesprekken zullen zij toch schriftelijk bericht krijgen over de acties en de voortgang en de afhandeling van hun ingediende klacht.