

# **Pedagogisch beleidsplan**

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
<b>1</b>	<b>Uw kind bij Jottum</b>	<b>4</b>
1.1	Kwaliteit van de leefomgeving	4
1.2	Structurele kwaliteiten	4
<b>2</b>	<b>Veiligheid en vertrouwen</b>	<b>6</b>
2.1	Gordon	6
2.2	Pikler	7
<b>3</b>	<b>Persoonlijke competenties</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Sociale competenties</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Normen, waarden en cultuur</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Interactievaardigheden van de PM-ers</b>	<b>11</b>
6.1	Sensitieve responsiviteit	11
6.2	Respect voor de autonomie van het kind	11
6.3	Structureren en grenzen stellen	12
6.4	Ontwikkeling stimuleren	12
6.5	Interacties tussen kinderen begeleiden	12
<b>7</b>	<b>Kwaliteit van de leefomgeving</b>	<b>14</b>
7.1	Brengen en halen	14
7.2	Ruimte en inrichting	14
7.3	Activiteiten	14
7.4	Taal	14
7.5	Omgang met kinderen	14
<b>8</b>	<b>Structurele kwaliteit en groepsgrootte</b>	<b>16</b>
8.1	Beroepskracht-kindratio (BKR)	16
8.2	Stamgroep	17
<b>9</b>	<b>Stabiliteit Personeel</b>	<b>18</b>
9.1	Opleiding	18
9.2	Ondersteuning van de beroepskrachten	18
9.3	Coaching	18
9.4	Pedagogisch beleidsmedewerker	19

<b>10</b>	<b>Drie-uursregeling</b>	<b>20</b>
10.1	Begin van de dag	20
10.2	Middagpauze	20
10.3	Einde van de dag	20
<b>11</b>	<b>Wennen</b>	<b>21</b>
<b>12</b>	<b>Mentorschap</b>	<b>22</b>
<b>13</b>	<b>Structureel volgen van het kind/observeren</b>	<b>23</b>
<b>14</b>	<b>Vaste beroepskracht voor baby's</b>	<b>24</b>
<b>15</b>	<b>Klachtenregeling</b>	<b>25</b>

# 1

## Uw kind bij Jottum

Dit pedagogisch beleidsplan geeft onze visie weer op de dagelijkse omgang met de kinderen binnen kinderdagverblijf Jottum B.V.. Deze visie gaat uit van de vier pedagogische basisdoelen van professor Riksen Walraven:

1. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid;
2. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties;
3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties;
4. Kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken.

Deze doelen realiseren we door aandacht voor onze pedagogisch medewerkers (PM-ers). We stimuleren en coachen ze op interactievaardigheden. Daarnaast hebben we oog voor de kwaliteit van de leefomgeving (de locatie, meubilering en de aangeboden materialen) en de structurele kwaliteiten (de samenstelling van de groep, de groepsgrootte, de groepsstabiliteit en het aantal medewerkers).

### 1.1 **Kwaliteit van de leefomgeving**

Wij willen de kinderen begeleiden bij de ontwikkeling tot sociaal vaardige mensen, met zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld. Wij dragen zorg voor een prikkelende, maar veilige omgeving waarin kinderen volop de mogelijkheid hebben om zich te ontplooien. Daarbij creëren we een sfeer waarin ze zich prettig en veilig voelen zodat ze zich durven te uiten én vertrouwen krijgen in hun eigen kunnen en dat van anderen. Samen spelen en rekening houden met elkaar nemen een belangrijke plaats in, waarbij de eigenheid van het kind niet uit het oog wordt verloren. Een belangrijk uitgangspunt is actief kijken en luisteren naar kinderen. Wij gaan uit van het competente kind, onze aandacht ligt bij wat kinderen bezighoudt en niet bij hoe wij kinderen bezig houden.

### 1.2 **Structurele kwaliteiten**

Wij kiezen bewust voor minimaal twee en maximaal vier hele dagen opvang per kind. Opvang voor halve dagen, voor één dag in de week en het wijzigen van dagen past niet binnen onze visie op kwaliteit. Opvang kan best intensief zijn voor kleine kinderen. Dat vangen we op door rust, regelmaat en veiligheid te creëren. Zo ondersteunen we de ontwikkeling van een gezonde hechtingsstijl. Dat betekent dat we zoveel mogelijk vertrouwde gezichten op dezelfde dag willen. De kinderen kunnen zo een band opbouwen met de PM-er en met de andere kinderen in de groep. Alleen een vertrouwde PM-er kan echte troost bieden op moeilijke momenten. In een vast groepje ontstaan vriendschappen tussen de kinderen. En alleen door de voorspelbaarheid van de gezichten en het vaste dag- en weekritme ervaren de kinderen een gevoel van veiligheid.

Het is begrijpelijk dat ouders flexibiliteit/ruiling en/of extra opvang waarderen. Wij zijn van mening dat geborgenheid en gevoel van veiligheid, voor het kind en de groep, als geheel voorop staat. We hebben gemerkt

dat de "gewenste" flexibiliteit ten koste gaat van de veiligheid en de vertrouwde omgeving die wij de kinderen willen bieden.

Eén dag opvang in de week biedt te weinig basis voor een veilige hechtingsrelatie met de PM-ers. Zelfs het wijzigen van dagen geeft te veel wisselende groepssamenstellingen. Bij de opvang van halve dagen is het tussentijds halen, brengen en overdragen aan de PM-er een belasting voor alle kinderen en PM-ers. Het eten en naar bed brengen is voor kinderen een rustmoment. Daarbij zorgt een verandering in de samenstelling van de groep en het zien van (andere) ouders voor onrust en opnieuw wennen aan elkaar. Het bepaalt de sfeer en de hoeveelheid onrust voor alle kinderen.

***Bij ons blijven de kinderen centraal staan!***

# 2

## Veiligheid en vertrouwen

Kinderen worden opgevangen in vaste stamgroepen waar pedagogisch medewerkers (PM-ers) werken die een hechte band opbouwen met u en uw kind. Een vast dagritme en duidelijke regels geven kinderen zekerheid en structuur. Door actief naar een kind te luisteren en het goed te observeren proberen we achter de reden van bepaalde gevoelens en gedragingen te komen zodat we er positief mee om kunnen gaan.

Rode draad in ons pedagogisch beleid zijn Gordon-Methode en theorieën van Emmi Pikler.

### 2.1

#### **Gordon**

Een Amerikaanse psycholoog, Thomas Gordon, hoorde vaak in zijn spreekkamer: "Mijn kinderen luisteren niet naar ons", aldus de ouders en "Mijn ouders begrijpen mij niet", zeiden hun kinderen. Hij vergeleek deze miscommunicatie met zendapparatuur. Onduidelijk verzonden boodschappen aan de ene kant, niet goed ontvangen berichten aan de andere kant.

Hij ontwikkelde zijn zogenaamde Gordon-methode, die zich richt op beter communiceren met kinderen. Gordon benadert kinderen actief en positief. Kenmerken van deze methode zijn:

1. Zó luisteren dat kinderen zich begrepen voelen;
2. Zó praten dat kinderen je ook begrijpen;
3. Zó conflicten oplossen dat niemand verliest;
4. Zó afspraken maken dat iedereen zich eraan houdt.

Alle pedagogisch medewerkers hebben de Gordon-training gevolgd.

#### **Gordon - actief luisteren**

Soms gaat de communicatie mis, doordat volwassenen niet goed begrijpen wat een kind wil. Als je actief luistert (en kijkt) kun je erachter komen waar het probleem ligt. Je probeert vervolgens te verwoorden wat de behoefte, het probleem of het gevoel van het kind is. Hierdoor voelt het kind zich begrepen en geaccepteerd. Vervolgens kun je een oplossing voor het probleem suggereren of het kind helpen zelf een oplossing te zoeken. Door deze manier van communiceren toon je respect voor elkaar.

#### *Casus 0-4 jaar:*

M. komt vandaag voor het eerst naar het kinderdagverblijf. Ze wordt opgewacht door PM-er, één van de vaste gezichten op de groep. PM-er neemt samen met M.'s moeder de intake door zodat bijzonderheden direct kunnen worden besproken. Zij vertelt hoe een dag op de groep er uit ziet en waar M.'s persoonlijke spullen worden opgeruimd. Zo kunnen beiden in alle rust kennis maken met het dagritme, de rituelen en de andere kinderen van de groep. Na enige tijd verlaat moeder met een gerust gevoel de groep om M. na enkele uurtjes weer op te halen.

*Casus 0-4 jaar:*

P. is net 3 weken op vakantie geweest en bij binnenkomst begint hij meteen te huilen, de moeder van P. staat helaas juist vandaag op tijd. Gelukkig daar is PM-er het vaste gezicht voor P., ze neemt P. over van moeder en praat met P. over het verdrietige afscheid. Dat biedt P. troost en als P. dan aangeeft dat hij graag wil puzzelen, gaan ze samen naar de kast een puzzel uitzoeken.

**2.2****Pikler**

Emmi Pikler, een kinderarts van Hongaarse afkomst, geeft praktische en concrete aanwijzingen. Alle PM-ers hebben een training Pikler gevolgd. Zij gaat uit van twee principes:

1. Respect voor de behoefte aan een persoonlijke band;
2. Respect voor de zelfstandige activiteiten van het kind.

Een kind kan zich vrij ontwikkelen en zelfstandig spelen, als het zich veilig en geliefd voelt. Bij jonge kinderen creëren we die veiligheid door intensief en bewust contact te hebben op de momenten dat we ze voeden en verschonen.

*Casus 0-4 jaar:*

S. is een baby van 4 maanden, hij geeft een kreetje ten teken dat hij trek heeft, PM-er reageert dat ze hem begrijpt en maakt zijn fles klaar. Als PM-er hem op wil pakken doet ze dit in een rustig tempo, S. alle tijd gevend om zich hierop voor te bereiden. Eenmaal op de bank neemt S. haar volledig in zich op en rustig pratend stimuleert PM-er S. de fles leeg te drinken.

# 3

## Persoonlijke competenties

We stimuleren kinderen grenzen te ontdekken, kijken wat ze kunnen, willen en durven. De pedagogisch medewerker heeft oog voor de ontwikkeling en de belangstelling van het kind. Kinderen krijgen ruimte voor eigen initiatief en ideeën in samenspel en fantasiespel.

Een jongen is geen meisje. Naast veel overeenkomsten in het leren van jongens en meisjes zijn er ook een aantal verschillen:

- Meisjes ontwikkelen verbale vermogens (luisteren en praten) eerder dan jongens;
- Jongens leren door te doen en te onderzoeken;
- Jongens werken liever staand, meisjes zittend;
- De fijne motoriek is bij meisjes eerder ontwikkeld;
- Jongens experimenteren met materiaal, 'slopen' is onderzoeken;
- Het bewegen van jongens neemt meer ruimte in. Ze bewegen meer dan meisjes en hebben meer energie.

### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er legt baby S. op zijn rug de grond en legt een aantal favoriete speeltjes van S. in een ovale ring om hem heen, op deze manier stimuleert PM-er het draaien en grijpen van S.

### *Casus 0-4 jaar:*

Vandaag heeft PM-er, scheerschuim op de tafel gespoten. A. is eerst heel behoedzaam, maar als ze voorzichtig voelt merkt ze dat het lekker zacht is en de tafel wordt er glad van. L. smeert het op zijn gezicht en A. probeert het ook. Na een tijdje zit ze er helemaal onder. Ze loopt lachend naar PM-er en een paar kinderen om het te laten zien.



# 4

## Sociale competenties

We stimuleren vriendschap en samenwerking tussen de kinderen. De rol van de PM-er(s) in de interactie tussen kinderen is afhankelijk van de situatie: sturend, ondersteunend, corrigerend, verzorgend, gangmaker, bruggenbouwer. Kinderen leren veel in de omgang met andere kinderen: een belangrijke meerwaarde van kinderopvang.

### **Gordon - ik-boodschappen geven**

We gebruiken ik-taal in plaats van jij-taal zodat de boodschap duidelijk is voor het kind. Daarmee druk je geen negatief stempel op het kind, maar houd je het probleem bij jezelf. Een ik-boodschap is bijvoorbeeld 'ik denk..., ik voel..., ik vind..., ik vind het fijn dat...' En dus niet 'jij doet..., wat doe je raar/vervelend..., houd eens op met...' Hierdoor wijs je het kind af en kan het een negatief zelfbeeld krijgen. Jij- taal zegt iets over de ander, is vaak beschuldigend of oordelend, negeert de gevoelens en de gedachten van de ander en legt de verantwoordelijkheid bij de ander.

#### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er verschoont baby J. op het aankleedkussen, J. heeft haar volledige aandacht. PM-er nodigt J. uit om zelf z'n sokken uit te trekken. Tegen de tijd dat PM-er de trui van J. uit wil trekken, vraagt ze of J. haar vast kan helpen door zijn armen omhoog te doen. Zo wordt het samenwerken van PM-er en kind gestimuleerd.

#### *Casus 0-4 jaar:*

's Ochtends als de kinderen aan tafel zitten, zingen ze samen met PM-er, een aantal liedjes. Dan zingen ze het liedje; "de plantjes krijgen water, de visjes krijgen voer...", voordat de fruitbak rondgedeeld wordt, zo leren de kinderen delen.

# 5

## Normen, waarden en cultuur

Kinderen de kans geven zich waarden en normen van de samenleving eigen te maken. We maken met elkaar afspraken over respectvol omgaan met elkaar en je openstellen voor elkaar. Elkaar met de naam aanspreken, op je beurt wachten, niet door elkaar praten hoort daarbij. De PM-er heeft een belangrijke rol in het verwoorden van leuke, spannende, akelige en verdrietige gebeurtenissen.

### **Gordon - de geen-verliesmethode**

Als een volwassene en een kind een conflict met elkaar hebben, is de volwassene geneigd zijn macht te gebruiken en zijn zin door te drijven. Met de geen-verliesmethode zoek je samen naar een oplossing. Een gezamenlijke oplossing wordt door kinderen sneller geaccepteerd. Deze methode houdt in dat je samen bepaalt wat nu precies het conflict is, welke oplossingen er mogelijk zijn, samen beslist wat de meest aanvaardbare oplossing is en bedenkt hoe deze uitgevoerd moet worden. Zeker met heel jonge kinderen ben je geneigd om als volwassene een oplossing voor een conflict aan te dragen. Maar ook peuters zijn in staat na te denken over een oplossing. Je kunt een kind ook wat suggesties geven. Duidelijke regels en grenzen geven een kind houvast. Soms bijt een dreumes: een onhandige manier van contact zoeken. Het gebeten kind wordt getroost. Daar schrok je van hè? (actief luisteren). Bijten (gedrag) doet pijn. Kijk, hij moet ervan huilen (gevolg). Kom, help maar troosten. Kijk, zo kan je aaien.

### *Casus 0-4 jaar:*

F. is drie jaar en vraagt aandacht op een negatieve manier. Hij gaat steeds van tafel en trekt en duwt steeds aan T. en J., die naast hem zitten. Aanspreken op zijn gedrag helpt niet en PM-er, komt met hem in een negatieve spiraal terecht. Ze besluit het positieve gedrag van de andere kinderen te benoemen. 'M., wat fijn dat jij zo mooi op je stoel blijft zitten, wat kun je dat al goed. Jij mag de bekers uitdelen.' F. wil ook bekers uitdelen maar moet eerst gaan zitten. Als blijkt dat dat opeens goed gaat, mag hij van PM-er de laatste bekers uitdelen.

# 6

## Interactievaardigheden van de PM-ers

De dagelijkse ervaringen, die de kinderen opdoen in de opvang, worden bepaald door de PM-er, de andere kinderen en de materiële omgeving (spelmateriaal, meubilair, inrichting van de ruimte). Van deze drie heeft de PM-er verreweg de grootste invloed op het welzijn en de ontwikkeling van de kinderen. Om de pedagogische basisdoelen optimaal te kunnen realiseren, moeten de PM-ers beschikken over de volgende interactievaardigheden, zoals opgesteld door het NCKO (Nederlands Consortium Kinderopvang):

### 6.1 **Sensitieve responsiviteit**

Onze PM-ers beschikken over de vaardigheid om signalen, die duidelijk maken dat een kind zich niet goed voelt of behoefte heeft aan ondersteuning, op te merken, goed te interpreteren en er passend op te reageren. Het kind voelt zich daardoor geaccepteerd, veilig en begrepen. Dit draagt bij aan de veerkracht van kinderen. Zodoende wordt empathie ontwikkeld en de neiging om anderen te helpen als dat nodig is.

### 6.2 **Respect voor de autonomie van het kind**

Kinderen moeten de kans krijgen om dingen zelf te doen en te ontdekken. De PM-er moet kinderen stimuleren om actief dingen zelf te proberen en respecteert daarbij ook de eigen oplossingen van het kind. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde. Wie zelf mag proberen, houdt zin om te leren.

#### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er is bij de Hippo's wanneer er vanuit de gang huilgeluiden komen. Aangekomen bij kind A. benoemt ze wat er mogelijk allemaal aan de hand kan zijn. Wanneer A. een luide zucht laat horen wanneer ze vraagt of hij z'n vingertjes misschien bezeerd heeft bij het deurtje van de speelgoed wasmachine snapt PM-er dat ze juist gegokt heeft. En laat A. zich eindelijk door PM-er troosten.

#### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er zit in de zandbak met een paar kinderen. In het speelhuisje zitten ook een paar kinderen. PM-er speelt mee met het spel en eet zandtaartjes. Ze geeft het meisje links van haar een hapje en betreft haar zo bij het spel. Met een schuin oog houdt ze ook het speelhuisje in de gaten. Op het moment dat daar ruzie dreigt, geeft ze voor de kinderen in de zandbak eerst even aan dat ze weggaat. Dan loopt ze naar het speelhuisje om te kijken wat er aan de hand is. Ze legt een van de kinderen daar uit dat het zachtjes met het speelgoed moet spelen en vraagt daarna naar het spel van dit kind.

#### *Casus 0-4jaar:*

PM-er verschoont en kleedt W. om voor het slapen gaan. W. mag zelf op de aankleedtafel klimmen met behulp van een trapje. Daarna vraagt ze W. zelf haar schoenen en sokken uit te doen. Tijdens het uitkleden

complimenteert ze W., omdat zij het al kan. Als het niet in één keer lukt, helpt ze een beetje.

### 6.3 **Structureren en grenzen stellen**

We maken kinderen duidelijk wat er van ze wordt verwacht en zorgen ervoor dat ze zich hier ook aan houden. Het stellen van grenzen moet doortastend, consequent en respectvol gebeuren. Als kinderen weten waar ze aan toe zijn kunnen ze overzien wat er gaat gebeuren en wat er van hen wordt verwacht, ze voelen zich veilig. Dit helpt om normen en waarden eigen te maken en zo hun geweten te ontwikkelen. Structureren en grenzen stellen maakt dat iemand effectief leiding kan geven aan de groep.

Hierbij gaat het om de mate waarin iemand praat en uitlegt (kwantiteit), maar ook om hoe iemand dat doet (kwaliteit). Een PM-er heeft gedurende de dag gesprekjes met kinderen en stelt naast gesloten vragen ook open vragen. Zij is goed in praten en uitleggen, praat niet alleen regelmatig met kinderen, maar stemt ook de timing en inhoud van de interacties af op begripsniveau en de interesse van de kinderen. Dit draagt bij aan de taal- en cognitieve ontwikkeling van de kinderen en bevordert daarnaast de sociale ontwikkeling en gewetensvorming.

### 6.4 **Ontwikkeling stimuleren**

Dit heeft vooral betrekking op de stimulering van de persoonlijke competenties van de kinderen. De 'extra' dingen die de PM-er doet om de kinderen te stimuleren op allerlei vlakken: motorische ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling, taalontwikkeling en creatieve ontwikkeling.

#### *Casus 0-4 jaar:*

Bij de Hippo's zitten de kinderen met PM-er aan tafel om een beker melk te drinken. T. gooit zijn beker op de grond, PM-er legt uit dat het erg vies wordt op de grond met al die melk. Ze geeft de beker terug, schenkt nog een beetje melk in en blijft even kijken. Wanneer T de beker nog een keer op de grond gooit pakt ze een tuitbeker en zegt, een gewone beker is nu nog net een stapje te ver voor jou. Jij krijgt een tuitbeker, morgen proberen we het weer met de gewone beker.

#### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er heeft de kinderen gevraagd mee te helpen met opruimen na het spelen omdat de vloer vol met speelgoed ligt. Ze pakt een mandje waar blokjes in zitten en vraagt de kinderen de blokjes eruit te halen en in de bak te doen. Ze zet de mand tussen de kinderen neer. Ze legt een kind uit waar en hoe hij de blauwe bak moet opruimen. Ze helpt twee kinderen met een zwaardere bak en vraagt daarna één van de kinderen waar de bak moet worden opgeruimd.

#### *Casus 0-4 jaar:*

De kinderen zitten met PM-er aan tafel om een cracker te eten. De kinderen hebben om de beurt allemaal iets te vertellen tijdens het eten. PM-er heeft oog en oor voor de kinderen om zich heen: alle kinderen komen aan de beurt en mogen in hun eigen tempo iets vertellen. Terwijl PM-er in gesprek is met een kind, wordt haar aandacht gevraagd door een ander kind. Ze vraagt haar vriendelijk even te wachten en komt daarna bij haar terug met de woorden: 'K., vertel eens...'

## 6.5 Interacties tussen kinderen begeleiden

Een groep kinderen heeft naast interacties met de PM-er ook onderling interacties. Hierdoor doen ze positieve en negatieve ervaringen op die van invloed zijn op hun welbevinden en ontwikkeling. Dit moet de PM-er goed begeleiden want het is van belang voor de sociale ontwikkeling van de kinderen. Het gaat hierbij om de mate waarin een PM-er aandacht besteedt aan positieve interacties tussen kinderen en probeert deze te bevorderen (samenwerken, naar elkaar luisteren, delen, 'om de beurt' iets doen, helpen, troosten). Er zijn twee soorten gedrag van belang: het gaat om reageren op positieve interacties tussen kinderen die zich spontaan voordoen, maar ook om zelf actief positieve interacties tussen kinderen bevorderen.

### *Casus 0-4 jaar:*

Op de grond ligt een baby, in de buurt zit PM-er met twee peuters op de grond, Peuter J. wil op de baby trommelen, en de baby in de oogjes prikken. PM-er legt J. uit dat hij de baby wel mag aaien en laat zien hoe dat moet.

### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er zit met een aantal kinderen aan een tafeltje in de speelkeuken. De kinderen zijn aan het koken en dekken de tafel. J. vraagt aan PM-er wat er in de pannen zit, zij vraagt aan L. wat er in de pannen zit. 'Een kopje thee', is het antwoord. PM-er wil voor het meisje op schoot een beetje thee uit de pan van L. pakken. L. wil dat niet en PM-er legt uit dat er wel voldoende thee in de pan zit. Als L. enthousiast nog meer thee geeft zegt PM-er: 'Oh, maar nu hebben we even genoeg, hè?' Er komt nog een kind aangelopen en kijkt mee. PM-er vraagt of ze ook mee wil doen.

### *Casus 0-4 jaar:*

PM-er begeleidt de oudste kinderen tijdens de lunch. De oudste kinderen mogen zelf hun boterham smeren. B. vraagt of zij hem wil helpen. Ze laat T. zien hoe hij het beste zijn mes en boterham kan vasthouden om goed te kunnen smeren. Ze complimenteert T. en vraagt wat hij op zijn boterham wil. PM-er laat B. weten dat hij het al heel goed heeft gedaan en vraagt dan met welke hand je je boterham smeert. Dan smeren ze samen het beleg uit over de boterham.

# 7

## Kwaliteit van de leefomgeving

Behalve door de interactievaardigheden van de PM-er wordt de kwaliteit van de dagelijkse ervaringen van de kinderen binnen Jottum ook bepaald door andere kenmerken van de directe omgeving van de kinderen. Bijvoorbeeld de aanwezigheid en kwaliteit van spelmateriaal, de meubilering, de afmeting en indeling van de ruimte en het dagschema. Deze kenmerken worden vastgesteld aan de hand van een door het CED ontwikkelde observatielijst die geselecteerde aandachtspunten bevat. Wij doen een jaarlijkse observatie om zodoende de kwaliteit van de leefomgeving te optimaliseren.

### 7.1 **Brengen en halen**

Een goed georganiseerde overdracht tussen PM-er en ouder geeft specifieke informatie over het kind en geldt voor ons als meest belangrijke klantcontact. Alle kinderen en alle ouders worden individueel begroet. Specifieke informatie geeft inzicht in spelactiviteiten en nieuwe vaardigheden van het individuele kind.

### 7.2 **Ruimte en inrichting**

Klimaat, meubilering, aankleding van de binnen- en buitenruimte en de beschikking over voldoende spelmateriaal vormen de basis voor een goede opvang en ontwikkeling van een kind. Bij de Hippo's (de ruimte in het voorste gedeelte van het pand, voor kinderen van 0-4 jaar) is rekening gehouden met de theorieën van Emmi Pikler, materiaal waaraan kinderen zich omhoog kunnen trekken en materiaal om overheen te klimmen. Een groot aankleedkussen vanwege de bewegingsvrijheid.

### 7.3 **Activiteiten**

Naast knutselen is er aandacht voor muziek, bouwen, rollenspel, natuur en wetenschap, rekenen en culturele diversiteit. Kinderen worden gestimuleerd om mee te doen en individuele expressie wordt aangemoedigd.

### 7.4 **Taal**

We helpen kinderen taal te begrijpen, te ontwikkelen en te gebruiken door gesprekken en met behulp van boeken. PM-ers zijn goed in het interpreteren van de communicatie pogingen van kinderen. Er worden complimentjes gegeven, kinderen worden aangemoedigd en er vinden veel gesprekken plaats.

### 7.5 **Omgang met kinderen**

Door goed toezicht (individueel en groepsgewijs) krijgen kinderen hulp en aanmoediging, is er balans tussen de kinderen en worden diverse vaardigheden ontwikkeld. Er is sprake van positieve discipline door realistische verwachtingen en door kinderen te helpen bij het oplossen van een probleem of ruzie.

Programma, dagindeling en spelactiviteiten; Door balans tussen binnen- en buitenactiviteiten, afwisseling tussen rustig en actief spel, vrij spel of geleid door een PM-er wordt tegemoet gekomen aan de behoeftes van kinderen. Afwisselende en voldoende materialen zijn hierbij beschikbaar en er zijn alternatieve mogelijkheden voor kinderen die niet mee willen doen.

# 8

## Structurele kwaliteit en groepsgrootte

Naast de proceskwaliteit worden er ook structurele kenmerken onderscheiden, dat wil zeggen reguleerbare kenmerken zoals groepsgrootte, beroepskracht-kindratio (BKR) en de opleiding en training van onze PM-ers.

Wij werken volgens deze uitgangspunten:

- Wij plaatsen (rekening houdend met de leeftijd) de meeste instroom kinderen eerst bij de Flamingo's (afhankelijk van de leeftijd). Dit is voor de kinderen een rustige, overzichtelijke ruimte om te wennen;
- Aan een baby worden maximaal twee vaste PM-ers gekoppeld. Dit geldt niet bij verlof of vakantie;
- Per opvangdag is minimaal één van deze twee vaste PM-ers werkzaam op de groep van die baby. Deze PM-er is tevens het vaste aanspreekpunt voor ouders;
- Een vaste PM-er wordt structureel vervangen bij o.a. langdurige ziekte of verlof;
- Wij gebruiken de rekentool (zie tabel 1) van de Rijksoverheid;
- Groepsgrootte en –samenstelling:
  - Flamingo: 0-2 jaar: de stamgroep bestaat uit maximaal 6 kinderen, deze groep werkt nauw samen met de Hippo.
  - Hippo: 0-4 jaar: de stamgroep bestaat uit maximaal 13 kinderen.
  - Zebra: 0-4 jaar: de stamgroep bestaat uit maximaal 16 kinderen.
- Een kind maakt gedurende de week gebruik van maximaal twee stamgroep-ruimtes. Activiteiten in het kader van "opendeuren-beleid" kunnen buiten deze ruimtes plaatsvinden;
- Vaste ruimte: in principe hebben alle kinderen een vaste groep. Wel kan worden besloten om, aan het begin –en aan het eind van de dag, kinderen in een andere ruimte te ontvangen of weer op te halen waarbij een vaste PM-er van de betreffende stamgroep aanwezig is. Voor zowel kinderen als ouders is inzichtelijk welke ruimte dit is;
- Indien het kind aantal het toelaat, kunnen stamgroepen samengevoegd worden tot één groep waarbij in principe een vaste PM-er aanwezig is, uitgaande van een kloppende BKR. Voor zowel kinderen als ouders is inzichtelijk welke ruimte en welke groep dit is.

### 8.1

#### Beroepskracht-kindratio (BKR)

- Eén pedagogisch medewerker per 3 aanwezige kinderen tot 1 jaar.
- Eén pedagogisch medewerker per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar.
- Eén pedagogisch medewerker per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar.
- Eén pedagogisch medewerker per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.



Bij gemengde groepen wordt bij het bepalen van het noodzakelijk aantal PM-ers een rekenkundig gemiddeld gehanteerd, ontleend aan [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl). Dit is een site met een rekentool, in opdracht van het ministerie van SZW ontwikkeld en erkend door GGD en gemeenten.

## 8.2

### **Stamgroep**

Ieder kind behoort bij een vaste stamgroep. Deze stamgroep heeft een vaste samenstelling van kinderen, wordt opgevangen door een vast team PM-ers, beschikt tevens over een eigen ruimte waarin gezamenlijke eet- en drinkmomenten plaatsvinden. Al deze factoren bevorderen veiligheid, vertrouwen en continuïteit. Binnen een stamgroep die is opgebouwd uit kinderen van verschillende leeftijden wordt een op de leeftijdsgroep en ontwikkelingsfase toegenomen dagschema en activiteiten aanbod gehanteerd. Het kan zijn dat een kind gedurende de week in een andere stamgroep verblijft. Deze situatie is altijd van tijdelijke aard en er is door de ouders goedgekeurd. De stamgroep kan tevens worden verlaten voor activiteiten zoals buitenspel, spelen in een andere leefruimte of een uitstapje. Dit kan echter alleen wanneer de BKR dit toelaat.

# 9

## Stabiliteit Personeel

Wij streven ernaar minimaal twee vaste PM-ers per stamgroep te hebben. Daarnaast proberen wij om minimaal één vaste invalkracht te hebben die tijdens vakantie en ziekte van collega's kan invallen. Op deze manier is het kind goed bekend met de invaller. In geval van calamiteiten schakelen de beroepskrachten de directie en de andere PM-ers in.

### 9.1 Opleiding

Een PM-er beschikt minimaal over een diploma SPW3 of SAW. Daarnaast beschikken alle medewerkers over een geldig diploma kinder-EHBO en BHV. Tevens moeten ze een training volgen van Gordon en Pikler. De hoofdleidster en vervangend hoofdleidster beschikken over het diploma coaching.

### 9.2 Ondersteuning van de beroepskrachten

De PM-ers worden vanuit de organisatie direct ondersteund door de leidinggevende. Natuurlijk zijn ook de administratie- en de schoonmaakmedewerker ondersteunend. Eventuele stagiaires worden boven formatief ingezet. Wij streven er naar om minimaal één vaste invalkracht te hebben die tijdens vakantie en ziekte van collega's kan invallen. Op deze manier is het kind goed bekend met de invaller.

### 9.3 Coaching

Coaching is een krachtig middel om bij te dragen aan de ontwikkeling van mens en organisatie. Via duidelijke en vooraf bepaalde doelen worden mensen geprikkeld het beste uit zichzelf te halen. Hierdoor kunnen zij beter presteren en neemt hun werkvreugde toe. Door middel van coaching wordt duidelijk waar de kracht van de Pedagogisch medewerkers ligt en op welk gebied eventueel extra hulp nodig is.

Tijdens de coaching wordt er gewerkt aan het zelfbewustzijn. De PM-er moet zichzelf leren kennen, zelfbewustzijn bereiken en drijfveren bij zichzelf herkennen, wat motiveert haar, wat demotiveert haar. De coach streeft naar een gedragsverandering die zich blijft ontwikkelen. Op deze manier wordt een verbetering van de pedagogische kwaliteit teweeggebracht.

In iedere werkveld doen zich situaties voor waarbij coaching gewenst is, zeker als er grote veranderingen in de werksituatie optreden:

- Ter voorbereiding op of ondersteuning in een nieuwe functie.
- Bij het implementeren van een nieuwe werkwijze.
- Ter verbetering van de persoonlijke en/of teameffectiviteit.
- In het geval van vastgelopen werkrelaties.
- Bij re-integratie na langdurige afwezigheid.

Er zijn verschillende methodes van coaching, maar dit zijn niet de enige factoren die het succes van coaching beïnvloeden. De coach zelf speelt een belangrijke rol in het succes van een coaching traject. Het inlevingsvermogen, de mate van aanmoediging en de luistervaardigheden

van de coach zijn soms net zo belangrijk als de keuze voor een bepaalde methode.

Binnen Jottum vinden wij een eerlijke, echte, transparante en open aanspreekcultuur belangrijk. De ander in zijn waarde laten en respectvol te zijn, vertrouwen in de ander geven. Investeren in werkplezier is direct ook investeren in kwaliteit op de groep.

De coach zal de pedagogisch medewerkers (PM-er) zo coachen dat zij zicht krijgen op hun functioneren en hun pedagogisch handelen. De PM-ers leren zien waar hun kwaliteiten liggen, wat hun sterke kanten zijn en hoe deze ingezet kunnen worden. De coach stimuleert de PM-ers om hun kwaliteiten te herkennen en ze zo in te zetten dat ze daarmee hun leerpunten aanpakken.

Binnen Jottum werken we vanuit een vertrouwensband, de coach stimuleert dat de PM-er open staat voor feedback, nieuwe dingen uitprobeert, fouten durft maken en hiervan wil leren én fouten zien als een mogelijkheid om te corrigeren en om hulp te vragen. Er is ruimte binnen het team om fouten te maken en daar openlijk op een positieve manier over te spreken. Feedback is nodig om te leren. Je kunt niet zonder de input van anderen als je wilt blijven leren. Je stelt PM-ers in staat om te groeien, ontwikkelen.

#### **9.4 Pedagogisch Beleidsmedewerker**

De Pedagogisch Beleidsmedewerker is gericht op het actualiseren, (door)ontwikkelen, vertalen en implementeren van het pedagogisch beleid binnen Jottum. Zij bewaakt en borgt de invoering van het pedagogisch beleid en vertaalt deze naar de werkpraktijk onder andere door concrete activiteiten, methoden en instrumenten te ontwikkelen.

Uren	50 x 1 (locatie)	= 50
Totaal aantal Fte 2019	7,41 x 10	= 74,10
-----		
Totaal		= 124,10

# 10

## Drie-uursregeling

Conform de wet "Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang" is het toegestaan per dag gedurende maximaal drie uur af te wijken van de Beroepskracht-kindratio (BKR).

Dit mag op de volgende tijden;

- Tussen 7:45 uur – 9:00 uur
- Tussen 13:00 uur - 15:00 uur
- Na 17:30 uur

Aan het begin en het einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig. Tijdens de middagpauze van de PM-er(s) slapen veel kinderen, hierdoor is er minder kinderen-actieve-pedagogische-aandacht nodig. Gedurende die uren wordt er met een maximum van drie uur afgeweken van de BKR. Dit gebeurt niet tussen 9:00 uur en 13:00 uur en tussen 15:00 uur en 16:30 uur.

### 10.1

#### Begin van de dag

- In geval van 4 PM-ers wordt er om 7:45 uur door de eerste PM-er geopend, achtereenvolgens komt de volgende PM-er om 8:15 uur, 8:30 uur en om 9:00 uur komt de laatste.
- In geval van 3 PM-ers wordt er tevens om 7:45 uur geopend, maar komt de tweede PM-er om 8:30 uur en de laatste om 9:00 uur.
- In geval van 2 PM-ers komt de eerste PM-er om 7:45 uur en bestaat de mogelijkheid dat de tweede pas om 9:00 uur komt i.v.m. sluiten (18:15 uur)
- In de ochtend wanneer de eerste PM-er alleen op de groep staat, is er voortdurende inloop van ouders die hun kind brengen.

### 10.2

#### Middagpauze

Tussen 13:00 uur en 15:00 uur, wanneer de meeste kinderen op bed liggen, kunnen de PM-ers in onderling overleg en om de beurt een half uur pauzeren, deze pauze kan zowel binnen als buiten plaats vinden.

### 10.3

#### Einde van de dag

Vanaf 16:30 uur kunnen de kinderen worden gehaald.

- In geval van 4 PM-ers is de eerste PM-er om 17:30 uur vrij. De volgende om 17:45 uur, de derde om 18:00 uur en de laatste PM-er sluit om 18:15 uur.
- In geval van 3 PM-ers gaat de eerste ook om 17:30 uur, de tweede om 18:00 uur en de laatste sluit om 18:15 uur.
- In geval van 2 PM-ers gaat de eerste om 17:30 uur naar huis en de tweede, tevens de laatste sluit om 18:15 uur.

# 11

## Wennen

Voordat een kind naar het kinderdagverblijf gaat, hebben de ouders een kennismakingsgesprek op locatie. Tijdens dit kennismakingsgesprek wordt informatie gegeven over de organisatorische zaken binnen het kinderdagverblijf. Vervolgens wordt er door de administratie een afspraak gemaakt voor een wendagdeel. Op het wendagdeel is er ruimte voor de ouder(s) om alle specifieke informatie over het kind te vertellen. We vragen telefonische bereikbaarheid van een van de ouders, mocht het wennen niet lukken en het kind gehaald moet worden. Geborgenheid en een gevoel van veiligheid voor het kind staan hierbij voorop.

# 12

## Mentorschap

Een mentor is gekoppeld aan een bepaald kind, deze wordt in eerste instantie aangewezen, vanwege het kindvolgend systeem dat Jottum hanteert, kijken we goed voor wie het kind een voorkeur heeft, zo "kiest" het dus in de eerste weken zijn/haar eigen mentor. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders. Zij volgt de ontwikkeling en verzorgt de begeleiding naar de basisschool. Iedere ouder krijgt bij het ophalen van zijn/haar kind een overdracht van de dag. Van ieder kind wordt elke 5 maanden een observatielijst bijgehouden. Wanneer er, n.a.v. de observatie bijzonderheden te melden zijn worden de ouders uitgenodigd voor een gesprek. Dit gesprek zal plaatsvinden met de mentor en het tweede vaste gezicht voor het kind (alleen bij baby's), of wanneer daar behoefte aan is met de directie.

We hebben de mentor kinderen onderverdeeld in 3 categorieën:

- A. Flamingo kinderen
  - B. Hippo kinderen
  - C. Zebra kinderen
- A. Flamingo kinderen: Rekening houdend met de dagen die de PM-er aanwezig is en de afgenomen dagen van het kind, zijn de kinderen verdeeld onder Sandra, Ivonne, Carolien en Lotte
- B. Hippo kinderen: Rekening houdend met de dagen die de PM-er aanwezig is en de afgenomen dagen van het kind, zijn de kinderen verdeeld onder Sandra, Ivonne, Carolien, Lotte, Joanne, Priscilla, Amy en Charell.
- C. Zebra kinderen; Rekening houdend met de dagen die de PM-er aanwezig is en de afgenomen dagen van het kind, zijn de kinderen verdeeld onder Lotte, Charell, Priscilla, Joanne, Amy, Frank en onze vaste oproepkracht.

In de iPad is te lezen welk kind onder welke mentor valt, dit staat genoteerd bij de relaties van het kind. Ook valt hieruit op te maken wie het vaste tweede gezicht is voor de baby's.

# 13

## Structureel volgen van het kind/observeren

Wij hebben veel aandacht voor het pedagogisch handelen en de pedagogische kennis van de PM-ers. Voor ons is kinderopvang dus altijd al meer dan alleen maar opvang. Ontplooiing staat bij ons hoog in het vaandel en is een continu proces.

Vanaf de dreumes leeftijd werken we ontwikkelingsgericht met een activiteitenaanbod, waarin aandacht is voor alle ontwikkelingsgebieden;

- motorisch en cognitief
- zintuiglijk
- sociaal
- taal- en rekenvaardigheden.

Door de kinderen te observeren bieden we hen op tijd nieuwe uitdagingen.

De PM-ers observeren dagelijks de kinderen en de groep. Dit is een bron van plezier, inzicht en verwondering.

Bij het observeren van de individuele ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen wordt gebruik gemaakt van een kind-volgsysteem.

Dit bestaat uit 3 onderdelen: Zo doe ik, Zo praat ik, Zo beweeg ik. Elk kind heeft zijn eigen observatie boek. Om de 5 tot 6 maanden wordt er per kind, gedurende opvang vanaf 5 maanden tot 44 maanden, geobserveerd en een vragenlijst ingevuld door de PM-ers. Hierdoor kunnen we de ontwikkeling van het kind volgen.

Als PM-ers vermoeden dat er iets aan de hand is, observeren zij eerst gericht het kind om vervolgens hun observatie met de ouders te bespreken. Er wordt met de ouders besproken of ze het geobserveerde herkennen en welke stappen ondernomen kunnen worden. Wij proberen aan alle kinderen de ondersteuning te bieden die het kind nodig heeft.

Ongeveer 3 maanden voordat een kind vier jaar wordt nemen wij contact op met de ouder(s) om tot een goede overgang te komen van het kinderdagverblijf naar de basisschool. Ouder(s) moeten hiervoor expliciet toestemming geven. Voor ons vormt de overdracht van kennis over de ontwikkeling van elk kind bij de overgang van het kind naar het primair onderwijs en de buitenschoolse opvang een specifiek aandachtspunt.

# 14

## Vaste beroepskracht voor baby's

Voor alle kinderen is een vertrouwde beroepskracht op de groep van belang, maar voor baby's weegt dit belang extra zwaar. Uit onderzoek blijkt: hoe meer vertrouwd de volwassene, hoe beter de stressreductie. Voor baby's geldt dat ze twee vaste beroepskrachten toegewezen krijgen en één van deze PM-ers moet op de dagen dat de baby op de groep is aanwezig zijn. Als de groep zo groot is, dat er drie PM-ers op staan, mogen dit maximaal drie vaste beroepskrachten zijn.

Een vaste beroepskracht biedt sociaal-emotionele veiligheid aan een baby. De PM-er weet hoe de baby zich ontwikkelt, waar de baby gestrest van raakt en weet waar de baby behoefte aan heeft. Een vaste beroepskracht is een criterium bij de opvang van nul-jarigen.

Als het kind aanwezig is, werkt er altijd minimaal één vaste beroepskracht van het kind op de groep. Er kunnen dus meer PM-ers, al dan niet structureel, op de betreffende groep werken, naast de 'vaste beroepskracht'. De vaste beroepskrachten worden bepaald per kind, niet op groepsniveau.

Wanneer de eerste vaste beroepskracht voor een baby uitvalt in de stamgroep de Doezel, moet daarvoor de tweede vaste beroepskracht van de baby invallen. Wanneer ook deze door omstandigheden niet kan, hebben we vaste "invallers" voor de verschillende dagen. Onze andere invaller(s) kan(kunnen) dan nog op de andere groepen, eventuele gaten (in het rooster) opvangen.



# 15 Klachtenregeling

Als ouders een klacht hebben kunnen ze dit eerst bespreken bij de direct betrokkene. Wij willen een klimaat scheppen voor een open relatie, zodat eventuele problemen makkelijker ter sprake gebracht kunnen worden. We gaan er vanuit dat we samen een oplossing vinden.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden bij de locatiemanager per e-mail: [info@jottum.nu](mailto:info@jottum.nu)

Ouders en de OC kunnen met vragen en klachten over kinderopvang terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit klachtenloket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het is tot stand gekomen naar aanleiding van een wetswijziging om de positie van ouders in de kinderopvang te versterken en meer grip op de kwaliteit te geven.

Het Klachtenloket Kinderopvang verzorgt een website waarop informatie is opgenomen voor ouders, oudercommissie en ondernemers over de meest voorkomende onderwerpen die kunnen leiden tot klachten, zoals veiligheid, communicatie, contracten of kwaliteit. Het Klachtenloket kan telefonisch bemiddelen tussen de ouder/oudercommissie en ondernemer of een onafhankelijke, externe mediator inschakelen. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, kan de ouder/oudercommissie een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Natuurlijk kan een ouder/oudercommissie ook direct een klacht indienen bij De Geschillencommissie als hij er met de kinderopvang niet uitkomt.

Voor meer informatie over het Klachtenloket Kinderopvang kun je kijken op hun website: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) Zij zijn te bereiken via [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of op werkdagen van 9:00u tot 17:00u op telefoonnummer 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

Het is nu duidelijk wat wij van de ouders en de ouders van ons kunnen verwachten. Wij scheppen een klimaat voor een open relatie, zodat eventuele problemen makkelijker ter sprake gebracht kunnen worden. We gaan er vanuit dat we samen een oplossing vinden.