



Pedagogisch beleidsplan BSO

BSO De Vlieger

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1:	Uitgangspunten pedagogisch beleid	
1.1	Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid	3
1.2	Het bevorderen van persoonlijke competenties	3
1.3	Het bevorderen van sociale competenties	4
1.4	De overdracht van waarden en normen (socialisatie)	4
Hoofdstuk 2:	Werkwijze	
2.1	Algemeen	5
2.2	Samenstelling groepen	5
2.3	Wenbeleid	5
2.4	Vaste gezichten	5
2.5	Mentor	6
2.6	Volgen en overdragen	6
2.7	3-uursregeling	6
2.8	Speelbeleid	6
2.9	Regels- grenzen en complimenten	7
2.10	Pesten	7
2.11	Ontwikkelingsgericht werken	7
2.12	Thematisch werken	7
2.13	Zelfstandigheid en zelfredzaamheid	7
Hoofdstuk 3	Ouders	
3.1	Samenwerking en informatieverstrekking ouder(s)	8
3.2	Ouderbetrokkenheid	8
3.3	Oudercommissie	8
3.4	Klachtenprocedure	8
3.5	Ouder-tevredenheidsonderzoek	8
Hoofdstuk 4	Personeel	
4.1	Pedagogisch medewerker	9
4.2	Medewerker in opleiding	9
4.3	Kwaliteit ondersteunde functies	9
4.4	Aandachtsfunctionaris	9
Hoofdstuk 5	Visie op kwaliteit	
5.1	Pedagogische kwaliteit	10
5.2	Metten van pedagogische kwaliteit	10
5.3	Deskundigheidsbevordering	10
Hoofdstuk 6	Beleid, werkplannen en protocollen	11

## Hoofdstuk 1: uitgangspunten pedagogisch beleid

De kinderopvang wordt, naast het gezin en de school, tegenwoordig als een belangrijk pedagogisch milieu beschouwd, omdat steeds meer kinderen een deel van hun dagen in de kinderopvang doorbrengen. Het pedagogisch beleid gaat specifiek over alle formele en informele afspraken die gezamenlijk continuïteit en eensgezindheid geven aan het handelen met betrekking tot de opvoeding en de ontwikkeling van de kinderen. De persoonlijke en gezamenlijke werkstijl van de pedagogisch medewerker (hierna te noemen pm) ontwikkelt zich conform deze uitgezette koers. Door vanuit één lijn te werken ontstaat er saamhorigheid in het team. Dit biedt de kinderen structuur, duidelijkheid en vertrouwdheid. De ouder(s)/verzorger(s) en kinderen kunnen er dan op rekenen een eenduidige kwaliteit aan te treffen.

Bij kindcentrum De Vlieger streven we ernaar dat de kinderen samen ontdekken en samen spelen in een wereld vol kansen. Zowel de buiten als de binnenruimte prikkelen de fantasie, creativiteit en de motorische ontwikkeling van de kinderen. We werken vanuit thema's die de kinderen op hun eigen niveau kunnen ontdekken. Dit doen we vanuit vaste structuren, waardoor het voorspel, maar ook uitdagend voor kinderen is.

Vanuit de overheid is in 2004 de Wet Kinderopvang opgesteld met het oog op de pedagogische kwaliteit. Daarin zijn onderstaande opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Rixsen- Walraven opgenomen:

- Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid
- Het bevorderen van persoonlijke competenties
- Het bevorderen van sociale competenties
- De overdracht van normen en waarden.

Deze zogenoemde basisdoelen die zich op de eerste vier jaar van het kind richten, vormen een belangrijke bijdrage aan het huidige- en toekomstige functioneren van kinderen. Ze vormen de basis, de wortels van waaruit een kind groeit en ontwikkelt.

### 1.1 Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid

#### **Het gevoel van veiligheid<sup>3</sup> creëren we door vier aspecten:**

Vaste- en sensitieve verzorgers: Een leidster die tijdig de signalen van een kind oppikt en juist interpreteert, draagt bij aan een algeheel gevoel van veiligheid bij het kind. Het kind voelt zich begrepen en geaccepteerd. Vooral in de eerste jaren van de ontwikkeling van een kind is het gevoel van emotionele veiligheid essentieel.

Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten: Naast de aanwezigheid van vaste, bekende leidsters, zijn voor basisschoolkinderen ook de aanwezige bekende groepsgenoten een bron van veiligheid

Op de buitenschoolse opvang kan er een voortzetting plaatsvinden van reeds opgedane vriendschappen vanuit het kinderdagverblijf, peuteropvang of de basisschool. Kinderen komen bij elkaar in de daarvoor bestemde stamgroepen. Waar een oefenterrein ontstaat om te leren omgaan met diversiteit, grenzen en verbondenheid.

Inrichting van de omgeving: Alle groepsruimten zijn met aandacht voor (dag)licht, kleurgebruik, akoestiek, en indeling ingericht. Duidelijke- en voorspelbare inrichting van groepsruimte brengt voor een kind veiligheid om zich vrij te bewegen en te ontdekken.

### 1.2 Het bevorderen van persoonlijke competenties

Met het begrip 'persoonlijke competentie' worden persoonskenmerken bedoeld zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Hiermee leert een kind om met allerlei problemen om te gaan en zich aan te passen aan veranderende omstandigheden zoals die zich in zijn omgeving voordoen. Door de innerlijke behoefte tot spelen en te ontdekken worden deze persoonskenmerken verder ontwikkeld.

De volgende factoren kunnen spel en exploratie bevorderen:

- De inrichting van de ruimte: De inrichting van de ruimtes voor opvang zijn uitnodigend en met materialen voor verschillende spelvormen ingericht. Herkenbare themahoeken, waar kinderen de persoonlijke en sociale competenties kunnen ervaren en oefenen. Op deze wijze wordt het kind uitgenodigd te ontdekken en grenzen verleggen.
- De vaardigheden van de leid(st)ers: De pedagogische medewerkers zetten bewust gekozen spelmaterialen in tijdens individueel- en groepsgerichte activiteiten.

- De aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten: Het met leeftijdsgenootjes in groepsverband deelnemen aan activiteiten nodigt het kind uit om sociale contacten aan te gaan en vriendschappen op te bouwen waarin persoonlijke en sociale competenties kunnen worden geoefend.

### 1.3 Het bevorderen van sociale competenties

Het begrip sociale competentie omvat sociale kennis en sociale vaardigheden. Door de vaste stamgroepen kunnen kinderen spelenderwijs leren problemen op te lossen en sociale verantwoordelijkheid te nemen. Het kind wordt binnen de stamgroep door leeftijdsgenootjes gestimuleerd om te communiceren, samen te werken, samen te spelen en rekening te houden met elkaars diversiteit. Kinderen die in relaties met de pedagogische medewerkers veiligheid, liefde en waardering ontvangen gaan met meer vertrouwen om met kinderen van de eigen stamgroep en met andere kinderen en/of pedagogische medewerkers buiten de stamgroep. Op deze wijze ontstaan er succeservaringen tijdens de ontwikkeling van persoonlijke, en sociaal-emotionele competenties.

### 1.4 De overdracht van waarden en normen (socialisatie)

Kinderen maken deel uit van de Nederlandse samenleving die gevormd wordt door verschillende culturen. Kinderopvang is voor het kind buiten het gezin en onderwijs een belangrijke leefomgeving. Door middel van dagelijkse activiteiten en het respectvol omgaan met diversiteit wordt door de pedagogische medewerker binnen kindcentrum De Vlieger waarden en normen overgedragen aan ouders en kinderen. Naast het voorleven van de waarden en normen worden culturele waarden en normen aangereikt door middel van terugkerende rituelen, thema's en feesten.

Telkens zijn er terugkerende rituelen, thema's en feesten. Het starten van de (BSO)dag, eetrituelen, verjaardagen en culturele rituelen, maar ook activiteiten. Kinderen leren de betekenis van deze vieringen door bijvoorbeeld verhalen- en knutselactiviteiten. Spelenderwijs wordt het begrip jarig zijn aangeboden.

<sup>39</sup>Het gaat om emotionele-, fysieke- en psychische veiligheid gekoppeld aan de houding van de leidsters, inrichting/ gebruik van de ruimte en ordening van activiteiten.

Binnen Kindcentrum De Vlieger staan de werkwijze van KIVA en Verbindend Gezag centraal. Kiva is een Finse methode die gebruikt wordt voor sociaal emotionele vorming. Daarnaast werkt kindcentrum De Vlieger met Verbindend Gezag. Verbindend gezag, ook wel Nieuwe Autoriteit genoemd, is een pedagogische basishouding die maakt dat we – door samen te werken – voor leerlingen het verschil kunnen maken. Er is geen weg naar een goede relatie, een goede relatie is de weg. Iedere kind verdient het om zich veilig te voelen binnen het kindcentrum, iedere kind verdient het gezien te worden en iedere kind verdient een goede hierbij van groot belang. We willen de kinderen verbinden en investeren in deze relatie. Als een kind zich moeilijk aan regels kan houden of op een andere manier de relatie schaadt, verwachten we een herstelgebaar.

### 2.1 Algemeen

Net als andere dagverblijven zijn ook wij gefocust op het verbeteren van onze pedagogische kwaliteit. Eenmaal per twee jaar wordt er dan ook door ons een oudertevredenheidsonderzoek afgenomen om onder meer de pedagogische kwaliteit vast te kunnen stellen. Los van de uitkomst gaan we ervan uit dat er blijvend in pedagogische kwaliteit geïnvesteerd moet worden.

Kindcentrum De Vlieger wil permanente educatie aanbieden aan het personeel om zo de kwaliteit van de opvang hoog te houden en te voldoen aan alle nieuwe wet- en regelgeving. Dit betekent concreet dat de komende jaren er diverse trainingen en opleidingen gevolgd zullen worden door pedagogisch medewerkers. Deze plannen zijn opgenomen in het scholingsplan.

### 2.2 Samenstelling groepen

Er zijn zes groepen binnen Kindcentrum De Vlieger. De groepen bestaan uit de onderstaande groepsopbouw:

BSO groep A Giraffes	4–12 jaar	10 kindplaatsen	Lokaal groep 4a
BSO groep B Olifanten	4– 12 jaar	10 kindplaatsen	Lokaal groep 4b
BSO groep C Katten	4–12 jaar	10 kindplaatsen	BSO-lokaal
BSO groep D Panters	7-12 jaar	20 kindplaatsen	Vliegertheater
BSO groep E Apen	7-12 jaar	24 kindplaatsen	Speellokaal
BSO groep F Dolfijnen	4-12 jaar	18 kindplaatsen	Lokaal groep 1-2d

### 2.3 Wenbeleid

Als een kind nieuw in de groep start, kan de eerste periode spannend zijn. Wij vinden dat een kind dat zo kan en mag ervaren. Toch willen we die periode zo kort mogelijk maken. Om ervoor te zorgen dat het kind zich veilig en vertrouwd gaat voelen bij de opvang wisselt de pedagogisch medewerker tijdens het intakegesprek informatie uit met de ouder. Op deze manier leren wij een kind alvast kennen, wat helpt om de eerste periode zo soepel mogelijk te laten verlopen. In het pedagogische werkplan BSO wordt verder invulling gegeven aan het wenproces.

### 2.4 Vaste gezichten

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde leid(st)ers. Bij afwezigheid door vakantie, ziekte of thuisquarantaine wordt de vaste pedagogische medewerker zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten. In alle gevallen is het een gezicht wat al bekend is vanuit het team om het hechtingsproces niet te verstoren.

Voor kinderen van 1 jaar en ouder geldt in de dagopvang dat maximaal drie vaste gezichten toegestaan zijn bij een groepssamenstelling waar één of twee pedagogisch medewerkers vereist zijn. Er zijn maximaal vier vaste gezichten toegestaan voor kinderen van 1 jaar en ouder bij een groepssamenstelling die drie of meer pedagogisch medewerkers vereist.

## 2.5 Mentor

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. In de buitenschoolse opvang is de mentor ook het aanspreekpunt voor het kind. Indien nodig kan de mentor (met toestemming van de ouders) in samenspraak met de pedagogisch coach en/of orthopedagoog contact met andere externe professionals leggen voor specifieke ondersteuning.

## 2.6 Volgen en overdragen

De mentor draagt zorg voor observaties en de verwerking van de observaties. Kindcentrum De Vlieger voert voor de kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar 1 x per jaar een observatie uit t.a.v. het welbevinden. Kindcentrum De Vlieger maakt hiervoor gebruik van eigen observatieformulieren die leeftijd gerelateerd zijn ontwikkeld. Aan de hand van de observatieformulieren vinden evaluaties plaats en worden kind/handelingsplannen opgesteld.

## 2.7 3-uursregeling

De 3-uursregeling is een wettelijke regeling waarbinnen wij mogen afwijken van de beroepskracht-kind ratio (BKR).

Wanneer wijken wij op de BSO af van de BKR?

Tijdens de schoolweken

17:30 – 18:00 uur

Tijdens vrije dagen of in de vakanties

08:30 – 09:00 uur

12:30 – 14:00 uur

17:00 – 18:00 uur

Tijdens deze momenten zal wanneer mogelijk minimaal de helft van de BKR worden ingezet. Tijdens overmachtssituaties, als bijv. thuisquarantaine van medewerkers, kan er afgeweken worden van de huidige drie-uursregeling. Hierbij wordt er rekening gehouden met veiligheid en de kwaliteit op de groepen.

## 2.8 Speelbeleid

Het speelbeleid van Kindcentrum De Vlieger houdt in dat:

- In het dagprogramma ruimte is voor activiteiten afgewisseld met rustmomenten,
- Er ruimte is voor zowel vrij spelen als onder begeleiding spelen,
- Er gelegenheid is om alleen te spelen en/of samen te spelen,
- Samenspelen met een of meerdere kinderen kan plaatsvinden of met een leidster,
- Elk kind ruimte en gelegenheid krijgt zijn eigen wijze van spelen te laten zien en uit te proberen,
- Er respectvol met speelgoed en materiaal wordt omgegaan,
- We met elkaar verantwoordelijkheid dragen; bijvoorbeeld door na het spelen samen op te ruimen op een vaste plek,
- Speelgoed van thuis niet meegenomen wordt op de groep maar bewaard wordt in het persoonlijke kastje.
- Er om de beurt met favoriet speelgoed wordt gespeeld zoals met loopauto's en fietsjes,
- Met bepaald speelgoed en ontwikkelingsmateriaal zoals puzzels, spelletjes en knutselactiviteiten alleen onder begeleiding en aan tafel gespeeld mag worden,
- Met speelgoed oneindig veel mogelijk is afhankelijk van de fantasie,
- Er niet een vaste manier van spelen bestaat.

De kinderen starten binnen de eigen stamgroep. Vanuit de stamgroep maken de kinderen een keuze voor een activiteit of workshop. Eet- en drinkmomenten zijn vervolgens weer in de stamgroep. Er kunnen verschillende activiteiten op een BSO-dag plaatsvinden o.a. een bezoek aan de kinderboerderij, speeltuin, bibliotheek, winkels of andere uitstapjes waarvoor ouders een toestemmingsformulier hebben afgegeven. Afhankelijk van de activiteit gaan de kinderen dan met de eigen leidster of met andere leidsters op stap. In het Veiligheid- en gezondheidsbeleid is in de bijlage opgenomen hoe er bij uitstapjes gehandeld wordt. Naast deze externe uitstapjes gebeurt het ook dat een leidster met een of meer kinderen op de gang of gymzaal een gerichte opdracht uitvoert. Ze werkt dan aan de ontwikkelingsdoelen van het/de betreffende kind(eren). In het Veiligheid- en gezondheidsbeleid van Kindcentrum De Vlieger is het 'Bewegingsbeleid' opgenomen. Hierin staat verwoord welke rol bewegen heeft in ons kindcentrum.

## 2.9 Regels- grenzen en complimenten

Het is algemeen bekend dat voorspelbaarheid, het stellen van grenzen en het naleven van regels die hieruit voortvloeien kinderen houvast, rust en gevoel van veiligheid geven. Bij noodzakelijke bijsturing van overtredend gedrag wordt respectvol en positief omgegaan met het kind. Gedrag bijsturen en/of complimenten geven wordt gekoppeld aan uitleg. Door deze manier van feedback geven ervaart het kind een gevoel van gezien te worden en de uitnodiging het anders te gaan doen, waarmee nieuwe vaardigheden worden geleerd. Van intrinsieke motivatie om het gedrag te tonen zal zich dit uiteindelijk ontwikkelen naar extrinsieke motivatie.

## 2.10 Pesten

Er is een verschil tussen pesten en plagen. Het onderscheid is niet voor iedereen even duidelijk omdat dit gevoelsmatig per persoon kan verschillen. In het pestprotocol van Kindcentrum De Vlieger wordt uiteengezet hoe wij omgaan met pesten en de wijze waarop wij preventief te werk gaan om pesten te voorkomen. Pesten is bij Kindcentrum De Vlieger niet toelaatbaar.

## 2.11 Ontwikkelingsgericht werken

Op De Vlieger creëren wij een rijke, eigentijdse speel- en leeromgeving waarin onze kinderen ontdekken en spelen in een wereld vol kansen. Wij bieden structuur en stellen duidelijke grenzen, zodat de kinderen in een veilige en prettige speel- en leeromgeving gezien en gehoord worden; iedereen mag er zijn. Wij hebben gekozen om te kijken naar het individuele kind en het op een zodanige manier te benaderen dat het zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier kan ontwikkelen.

Op onze BSO worden de kinderen op allerlei manier gestimuleerd. Kinderen leren op verschillende manieren: via taal, muziek, (rollen)spellen, beweging, (buiten) spelen en knutselen. De activiteiten, de inrichting en het speelgoed stimuleren de zintuigen horen, voelen, zien, ruiken en proeven. Samen delen, samen spelen. Daarnaast leren de kinderen door herhaling. De Vlieger biedt daarom een vaste dagindeling aan met enerzijds vaste routines met het handen wassen, tafelmoment e.d. en anderzijds een variëteit van creatieve activiteiten. De BSO is echter geen school, 'leren' is niet verplicht. Kinderen 'groeien' door het aanbieden van activiteiten die aansluiten bij hun leefwereld door middel van thema's (verbeelding van kinderen).

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Zij volgt de ontwikkeling van het kind en is het eerste aanspreekpunt voor kind en ouders, tijdens de intake wordt dit met de ouders besproken. De mentor is, waar mogelijk, één van de vaste beroepskrachten. De leid(st)er hebben ieder kind 'in beeld' en volgen het in de ontwikkeling. Zo kunnen ze aansluiten bij de ontwikkeling van het kind en het stimuleren van de volgende stap in de ontwikkeling. De kinderen worden planmatig gevolgd en geregistreerd. De ontwikkeling van het kind wordt met de mentor en de ouders besproken tijdens de kindgesprekken. Deze kindgesprekken over de ontwikkeling van hun kind worden aan de ouders aangeboden. De ouder is niet verplicht op dit aanbod in te gaan. De formulieren van de observaties/ontwikkelingen van het kind moeten wel door ouders worden ondertekend. Gesprekken kunnen ook plaatsvinden als dat nodig of gewenst is, soms gebeurt dit ook tijdens de overdracht en bij het brengen en halen van het kind.

## 2.12 Thematisch werken

Binnen Kindcentrum De Vlieger werken we op basis van thema's, waarbij de kinderen in allerlei verschillende vormen met één onderwerp bezig zijn. Kinderen raken enorm gemotiveerd wanneer een thema herkenbaar is en voor hen gaat leven. Thematisch werken biedt voor de kinderen mogelijkheden om emoties te beleven, logisch te denken en sociale vaardigheden te oefenen.

De onderwerpen verschillen per periode: bijvoorbeeld herfst of zomer, maar ook thema's als familie, techniek en het lichaam komen voorbij. Door leermomenten in het thema te verwerken raken de kinderen meer betrokken bij het onderwerp en de oefeningen. Deze bestaan bijvoorbeeld uit taal- en spreekvaardigheden, kleuren, rekenen, motoriek, sociaal emotionele vaardigheden en kunstzinnige ontwikkeling tijdens het knutselen.

## 2.13 Zelfstandigheid en zelfredzaamheid

De leid(st)er zoekt het evenwicht tussen geborgenheid en veiligheid (sociale en emotionele veiligheid) aan de ene kant en uitdagingen aan de andere kant. Veiligheid en geborgenheid bieden de basis voor zelfvertrouwen. Uitdagingen vormen de basis voor zelfstandigheid. Als deelnemer van de groep leren kinderen met elkaar rekening te houden. Binnen de groep gelden duidelijke regels die niet bedoeld zijn als een keurslijf, maar

dienen om de veiligheid te garanderen en de ruimte te scheppen voor elk kind om zich te ontplooiën. De leid(st)er stimuleert het kind bijvoorbeeld om zelf oplossingen te zoeken bij onenigheid. Mocht het niet lukken dan kan de pm samen met de kinderen proberen er toch uit te komen door het kind een aantal handvatten aan te bieden.

Bij De Vlieger worden de kinderen opgevangen in verticale groepen in de leeftijd van 4 - 12 jaar. In verticale groepen wordt de gezinssituatie nagebootst. Ook thuis is er een leeftijdsopbouw en zie je dat de kinderen van elkaar leren hoe met elkaar om te gaan en ze stimuleren elkaar in hun activiteiten (sociale competentie).

## Hoofdstuk 3 Ouders

Ouderbetrokkenheid bij de opvang heeft een positieve invloed op de ontwikkeling van kinderen. Ouders hebben veel kennis over hun kind die relevant is voor de pedagogisch medewerkers. En de kinderopvang heeft groot belang bij een goede samenwerking met de ouders en een stimulerend en ondersteunend gezinsklimaat.

### 3.1 Samenwerking en informatieverstrekking ouder(s)

Het is in het belang van alle kinderen om op een respectvolle- en open manier met ouders te communiceren. Dat gebeurt op uiteenlopende manieren: van de heen-en-weer-berichtjes via de WhatsApp en de OuderApp van Kids Admin, het Vlieger Momentje (10 minuten gesprek die ook ouders zelf kunnen initiëren), nieuwsbrieven, mondelinge overdracht bij de breng/haalmomenten en jaarlijkse (voor 4 tot 12 jaar) gesprekjes over het welbevinden of het eventuele zorgplan/ plan van aanpak. Ouders worden door Kindcentrum De Vlieger ook per mail meegenomen in de maatschappelijke huidige stand van zaken. Daarnaast is het altijd mogelijk om tussendoor te bellen of mailen met de leidsters en/of leidinggevenden, of zonder afspraak het kantoor binnen te lopen.

### 3.2 Ouderbetrokkenheid

Op onze locatie doen wij verschillende activiteiten met en voor de ouders om hen betrokken te houden bij het stimuleren van de ontwikkeling van hun kind(eren).

- Ouderavonden over ontwikkelingsitems
- Vrije ouderinloopmomenten
- Vlieger momenten (10-minuten gesprekken)
- Groepsgerelateerde nieuwsbrieven over thema's en activiteiten
- Tweejaarlijkse themafeesten

### 3.3 Oudercommissie

De Oudercommissie bestaat uit een groep ouders die vrijwillig de ouders van Kindcentrum De Vlieger vertegenwoordigen. De OC overlegt een paar keer per jaar, waarvan minimaal één keer per jaar in aanwezigheid van de directie. De OC denkt mee en geeft advies over het beleid, gezondheid, ontwikkeling, tarieven, veiligheid, voeding en de dagelijkse gang van zaken op Kindcentrum De Vlieger. Ouders kunnen vragen/ opmerkingen mailen aan de OC. De OC reageert hierop en neemt indien gewenst contact op met de directie van Kindcentrum de Vlieger.

### 3.4 Klachtenprocedure

Het kan zijn dat een ouder toch niet tevreden is en/of een klacht heeft. In het algemeen raden wij ouders aan een klacht eerst met de betrokkenen bespreekbaar te maken. Een gesprek kan vaak al veel ophelderen en/of oplossen. Zijn ouders na dit gesprek echter niet tevreden kunnen zij een klacht indienen. Kindcentrum De Vlieger behandelt de klacht overeenkomstig met de interne klachtenprocedure. Indien de klacht niet opgelost kan worden, dan kan deze bij de Geschillencommissie Kinderopvang waar Kindcentrum De Vlieger bij is aangesloten gemeld worden.

### 3.5 Ouder-tevredenheidsonderzoek

Eenmaal per twee jaar worden ouders gevraagd mee te doen aan een ouder-tevredenheidsonderzoek. Op deze manier zijn wij in staat onze dienstverlening en kwaliteit op verschillende gebieden te meten. Aan de hand van dit onderzoek werken we aan de aandachtspunten om zo de oudertevredenheid en de kwaliteit van Kindcentrum De Vlieger te verbeteren.



Als medewerker in de kinderopvang begeleidt je kinderen en lever je een grote bijdrage aan de ontwikkeling van deze kinderen.

#### 4.1 Pedagogisch medewerker

De kwalificatie-eisen voor pedagogisch medewerker kinderopvang, te weten opleiding-achtergrond en taalniveau zijn in de cao-kinderopvang beschreven.

De (bij)scholing en deskundigheidsbevordering van pedagogisch medewerkers is noodzakelijk, omdat ontwikkelingsgericht werken met kinderen veel kennis en vaardigheden van de pedagogisch medewerkers vraagt.

#### 4.2 Medewerker in opleiding

Jaarlijks biedt Kindcentrum De Vlieger studenten van zowel het praktijkonderwijs, MBO en HBO de mogelijkheid om stage te lopen. Deze stagiaires worden op een vaste groep geplaatst. De handelingen die zij mogen verrichten zijn afhankelijk van opleidingsniveau- jaar.

Er is een maximale verhouding tussen pedagogisch medewerkers, beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires met betrekking tot hun formatieve inzet. Formatieve inzet betekent dat de beroepskracht-in-opleiding of stagiair geheel of gedeeltelijk meetelt in de berekening van de BKR. Het aandeel van het aantal beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires dat formatief wordt ingezet is niet groter dan een derde van het minimaal aantal in te zetten pedagogisch medewerkers op een kindercentrum.

Er zijn een aantal werkzaamheden die zij niet mogen uitvoeren: zonder toezicht van een beroepskracht het opnemen van de telefoon, het aanspreken of beantwoorden van vragen van ouders en het invullen van de score-/ rapportagelijsten.

Indien de stagiaire bovengenoemde werkzaamheden moet verrichten als opdracht vanuit de opleiding, vindt dit altijd plaats onder begeleiding van de medewerkster die de stagiaire begeleidt. Wanneer een stagiaire een verslag moet maken over de kinderen of een kind moet observeren, dan moet de stagiaire hiervoor eerst toestemming aan ouders vragen. Bij deze verslagen wordt de anonimiteit van een kind/ ouder gewaarborgd.

#### 4.3 Kwaliteit ondersteunde functies

Binnen Kindcentrum De Vlieger worden de pedagogisch medewerkers (in opleiding) bij hun werkzaamheden ondersteund door de directie, bestaande uit de directeur bedrijfsvoering en directeur/ orthopedagoog. Daarnaast zijn er binnen Kinderopvang Vlieger nog medewerkers die kwaliteit- ondersteunende functies bekleden te weten;

- Pedagogisch beleidsmedewerker/coach
- Praktijkopleider
- Kindercoach
- Administratief medewerker

#### 4.4 Aandachtsfunctionaris

De aandachtsfunctionaris heeft een belangrijke rol bij de implementatie van de meldcode in de organisatie. Bewaakt de interne procedure van de kinderopvang m.b.t. huiselijk geweld en kindermishandeling en zorgt voor een kwalitatief goed verlopende procedure bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling. De aandachtsfunctionaris is ook consulent en gesprekspartner voor een collega die een geval van huiselijk geweld en kindermishandeling vermoedt op grond van eigen waarneming of door informatie van derden.

De kwaliteit van de kinderopvang kan in de meest algemene zin gedefinieerd worden als de mate waarin de opvang aan haar doel beantwoordt<sup>4</sup>. Het doel van Kindcentrum De Vlieger is enerzijds het bieden van deskundige opvang en zorg; anderzijds wordt ook de ‘pedagogische kwaliteit’ nagestreefd. Op grond van de eerdergenoemde basisdoelen kan kwalitatief goede kinderopvang dan gedefinieerd worden als “opvang waar kinderen zich emotioneel veilig voelen en waar specialistische zorg, pedagogische ondersteuning en begeleiding wordt geboden. Daarbij wordt persoonlijke- en sociale competentie van het kind bevorderd en hen regels, normen en waarden bijgebracht in goede samenwerking met hun ouder(s).

De GGD inspecteert in opdracht van de gemeente jaarlijks of er wordt voldaan aan de eisen zoals die in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang zijn. Hierbij wordt gekeken of er voldaan wordt aan de kwaliteitseisen op het gebied van pedagogisch beleid, veiligheid en gezondheid, personeel, ouderinspraak, accommodatie en inrichting, beroepskracht-kind-ratio en klachten. Het definitieve inspectierapport wordt door de directeur aan de oudercommissie gestuurd. Tevens wordt het op de website van Kinderopvang Vlieger geplaatst.

### 5.1 Pedagogische kwaliteit

Als organisatie heeft Kindcentrum De Vlieger te maken met regelgeving zoals de Wet Kinderopvang voorschrijft. De stappen in het hele proces, dat wil zeggen het bieden van verzorging, opvoeding en ontwikkeling, wordt zichtbaar gemaakt door het vastleggen van de verschillende stappen in protocollen en formulieren. Het werken met gestandaardiseerde documenten maakt het werken op de groepen duidelijker en transparanter. Het geeft rust en houvast te weten dat de manier van werken is vastgelegd en waar je het als team/leidster kan terugvinden. Dit beïnvloedt de kwaliteit van het werken met de kinderen positief. Ouders ervaren het als prettig dat de verzorging van hun kind volgens vaste- en duidelijk vastgelegde procedures gebeurt.

Wanneer je als leidster je eigen interactiegedrag leert herkennen en benoemen, dan kan je dat ook herkennen bij je collega's. Je kunt hen concrete feedback geven waardoor samenwerken een andere dimensie krijgt. Opvoedend handelen wordt concreet en biedt voldoende gesprekstof met collega's.

### 5.2 Meten van pedagogische kwaliteit

De Pedagogische beleidsmedewerker voert in opdracht van de directie gedurende het jaar interne audits uit. Hierbij bespreekt zij met de betrokken medewerker(s) een proces dat in het pedagogisch beleidsplan beschreven is. Afwijkingen die ze daarbij constateert worden besproken met de direct leidinggevende en zo nodig worden verbetermaatregelen genomen. Ook medewerkers kunnen verbetervoorstellen indienen op basis van de eigen praktijkervaring. De verbetermaatregelen die op basis hiervan worden genomen, worden afhankelijk van de maatregel na verloop van tijd getoetst.

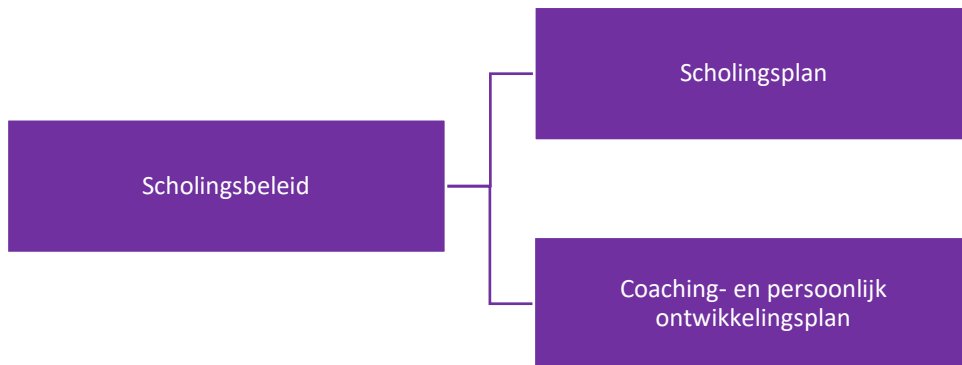
### 5.3 Deskundigheidsbevordering

Kindcentrum De Vlieger wil permanente educatie aanbieden aan het personeel om zo de kwaliteit van de opvang hoog te houden en te voldoen aan alle nieuwe wet en regelgeving. Dit betekent dus concreet dat er diverse trainingen en opleidingen intern en/of extern gevolgd worden door pedagogisch medewerkers. Naast permanente educatie is evaluatie ook een belangrijk onderdeel van de persoonlijke ontwikkeling. Binnen Kinderopvang Vlieger werken we met een voortgangscyclus. Deze jaargesprekken-cyclus geeft inzicht in wat medewerkers inspireert en motiveert, waar talenten liggen en wat ontwikkelpunten zijn. Er worden in de jaargesprekken-cyclus door medewerker en leidinggevende afspraken gemaakt over inbreng van de medewerker, bijdrage aan de organisatiedoelen, ondersteuning, samenwerking, kwaliteit en ontwikkeling.

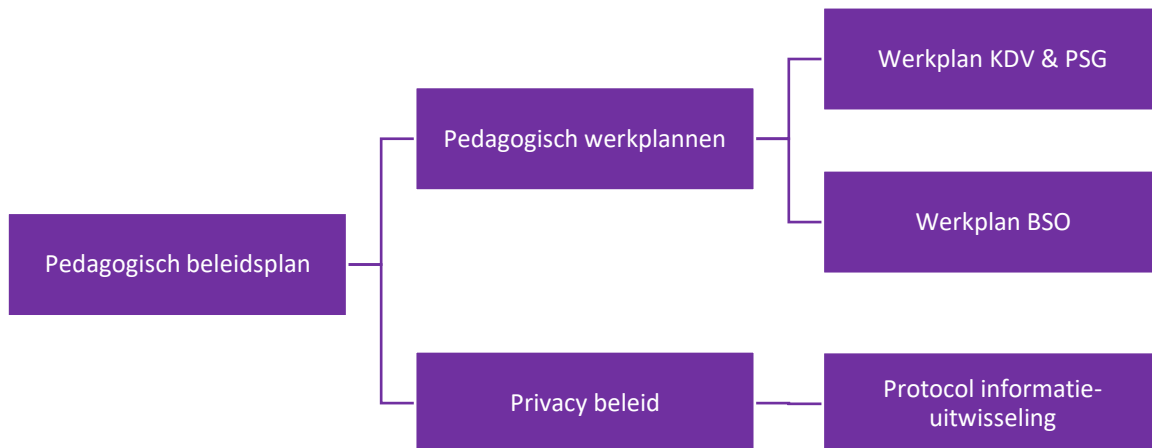
<sup>4</sup> Uit: Pedagogische kwaliteit in de kinderopvang door M. Rixsen-Walraven.

Dit beleidsplan maakt de pedagogische visie van Kindcentrum De Vlieger inzichtelijk voor ouders, medewerkers en externe professionals. Naast het pedagogisch beleidsplan kent Kindcentrum De Vlieger nog een aantal beleid- en werkplannen alsook protocollen opgesteld om de veiligheid en gezondheid van de kinderen te waarborgen (zie onderstaande diagrammen):

***Kwaliteitsbevordering medewerkers;***



***Kwaliteitsbevordering groepswerk;***



**Kwaliteitsbevordering veiligheid- gezondheid;**

