

# wijzer

opvang &  
onderwijs



## Pedagogisch werkplan

Centrale vakantieopvang Maassluis

## Colofon

### **Locatie IKC Startpunt**

Vincent van Goghlaan 2-4

3141 KS Maassluis

010-5913714

[opvang.startpunt@wijzer.nu](mailto:opvang.startpunt@wijzer.nu)

### **Centrale vakantieopvang Maassluis**

BSO Startpunt

Vergunning: 70 kindplaatsen

Laatst bijgewerkt: mei 2024

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Doelstelling, missie/visie van Wijzer in Opvang en Onderwijs</b>	<b>3</b>
<b>3. De centrale vakantieopvang</b>	<b>4</b>
<b>4. Gebruik maken van de centrale vakantieopvang</b>	<b>5</b>
<b>5. Het pedagogisch klimaat</b>	<b>6</b>
<b>6. Pedagogische ondersteuning aan de medewerkers</b>	<b>6</b>
<b>7. Mentorschap</b>	<b>6</b>
<b>8. Verzorging en gezonde leefstijl</b>	<b>6</b>
<b>9. Activiteitsaanbod</b>	<b>7</b>
<b>10. Inzet van medewerkers</b>	<b>7</b>
<b>11. BKR en halfuurs/3-uursregeling</b>	<b>8</b>
<b>12. Dagindeling</b>	<b>8</b>
<b>13. Plaatsing</b>	<b>9</b>
<b>14. Wennen</b>	<b>9</b>
<b>15. Ouderportaal Konnect</b>	<b>9</b>
<b>16. Overdracht, ouderbijeenkomsten en informatie</b>	<b>9</b>
<b>17. Oudercommissie per IKC</b>	<b>9</b>
<b>18. Kinderparticipatie op de BSO</b>	<b>10</b>
<b>19. Klachten en geschillencommissie</b>	<b>10</b>
<b>20. De pedagogisch basisdoelen in de praktijk</b>	<b>11</b>
<b>21. De interactievaardigheden in de praktijk</b>	<b>13</b>

## 1. Inleiding

Wijzer in Opvang en Onderwijs is een overkoepelende organisatie in Vlaardingen en Maassluis voor integrale kindcentra, kinderopvang, speciaal (basis) onderwijs, speciaal voortgezet onderwijs en onderwijs voor nieuwkomers. Wijzer in Opvang en Onderwijs heeft een openbare identiteit. Dit pedagogisch werkplan is gebaseerd op het pedagogisch beleid van Wijzer in Opvang en Onderwijs. Hierin is te lezen hoe de medewerkers uitvoering geven aan de diverse wet- en regelgeving vanuit de WET IKK en de pedagogisch basisdoelen die zijn omschreven door ontwikkelingspsycholoog Marianne Riksen-Walraven. In dit werkplan is het belang van partnerschap met ouders omschreven en via welke methode kinderen gevolgd worden in de ontwikkeling.

In de schoolvakanties vindt de opvang voor kinderen in de leeftijden van 4-13 jaar centraal plaats op locatie IKC Startpunt. Er werkt dan een team dat bestaat uit medewerkers van de diverse IKC's uit Maassluis (BSO Startpunt en BSO Panta rhei).

## 2. Doelstelling, missie/visie van Wijzer in Opvang en Onderwijs

Welbevinden is een voorwaarde voor kinderen en medewerkers om zich te kunnen ontwikkelen. Wijzer in Opvang en Onderwijs stelt zich ten doel gedurende de dag of een gedeelte daarvan de zorg, opvoeding en onderwijs op zich te nemen van kinderen vanaf 10 weken tot en met het einde van de basisschoolleeftijd. Het kind staat centraal, voelt zich welkom, gezien en gehoord en krijgt alle mogelijkheden om zich te ontwikkelen en talenten te ontdekken. De medewerkers creëren een veilige en inspirerende omgeving en streven naar een doorgaande lijn voor ieder kind vanuit één visie en één team. De medewerkers zorgen dat, ongeacht verschillen, het talent wordt benut en dat iedereen mee doet.

De medewerkers voelen zich betrokken en van betekenis voor de ontwikkeling van alle kinderen. Door een uitdagend aanbod sluiten we naadloos aan bij de behoefte, eigenheid en ontwikkelingsmogelijkheden van ieder kind. De medewerkers zorgen voor opvang en onderwijs op maat.

De medewerkers hebben een belangrijke rol in de ontwikkeling van kinderen. Er wordt van de medewerkers verwacht dat zij in de dagelijkse uitvoering van hun functie de geformuleerde uitgangspunten, kaders, ideeën en werkwijzen die zijn omschreven in het Pedagogisch Kader gebruiken en hieraan verdieping geven om kinderen te helpen en te stimuleren in hun ontwikkeling. We hebben het dan over onderstaande pedagogisch basisdoelen:

- Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties
- Overdracht van normen en waarden

Om deze pedagogisch basisdoelen na te streven verwachten we van de pedagogisch medewerkers dat

zij beschikken over de juiste interactievaardigheden:

1. Sensitieve responsiviteit
2. Respect voor autonomie
3. Structureren en grenzen stellen
4. Praten en uitleggen
5. Ontwikkelingsstimulering
6. Begeleiden van interacties

De pedagogisch basisdoelen en de interactievaardigheden in de praktijk worden aan het einde van dit document nader toegelicht.

### 3. De centrale vakantieopvang

De centrale vakantie opvang is gehuisvest in IKC Startpunt en biedt in vakanties opvang aan kinderen in de leeftijd van 4-13 jaar van diverse IKC's uit Maassluis. De vakantieopvang is op maandag t/m vrijdag geopend van 7.30-18.30 uur. De centrale vakantie opvang bestaat uit 3 groepen en kan aan maximaal 70 kinderen opvang aanbieden. In groepen met 4 t/m 12-jarigen zijn maximaal 22 kinderen geplaatst met 2 medewerkers. In een groep met kinderen vanaf 8 jaar kunnen maximaal 24 kinderen geplaatst zijn met 2 medewerkers. Wanneer er 11 of minder kinderen aanwezig zijn, wordt er één medewerker ingezet.

Leeftijdsgroep	Groepsruimte	Maximale Capaciteit Maximaal 70
4-5-jarigen	Achterste kleuterklas	Max 22 kinderen
6- en 7 jarigen	Groene ballonnen	Max 22 kinderen
8 t/m 12-jarigen	Blauwe ballonnen	Max 24 kinderen

Op maandag, dinsdag en donderdag worden de kinderen verdeeld over de 3 verschillende ruimtes in de eigen leeftijdscategorie groep. Op woensdag en vrijdag zijn er minder kinderen aanwezig en worden de 4 t/m 7-jarigen samengevoegd en worden de 8+ kinderen opgevangen in de eigen groep.

De groepsruimtes zijn een rijke speel-leeromgeving voor de kinderen. Er zijn diverse speelhoeken waardoor verschillend spel wordt uitgelokt. De spelmaterialen bieden uitdaging. Er is een huishoek, lees-snoezelhoek, een bouwhoek, een ontwikkelkast met spelletjes, puzzels etc. en een plek voor creatieve activiteiten.

Vanuit het Doenkids programma bieden wij een gevarieerd activiteitenaanbod gericht op de diverse ontwikkelingsgebieden en talenten van kinderen. Deze vakantie activiteitenplanning hangt zichtbaar op voor ouders en kinderen. De kinderen mogen mee denken bij het inrichten van de planning en het aanbod van activiteiten. Regelmatig passen wij de inrichting aan, zodat de hoeken aansluiten bij het thema waar wij mee bezig zijn.

De buitenruimtes grenzen aan verschillende groepsruimtes. Ook is er een plein die is afgesloten door middel van een hek. Met toestemming van de ouders mogen de kinderen op de pleinen rond de school spelen. Naast het lokaal is de sanitaire ruimte met toiletten. Regelmatig gaan wij met de kinderen naar

speeltuinen in de buurt. Ook maken wij iedere vakantie een uitstapje. Dit is terug te vinden in de vakantieplanning.

Op de groep is een smart-tv en spelcomputer aanwezig waar de kinderen een spel op mogen spelen. Wij hanteren hiervoor een tijdslimiet die wij vooraf bespreken met de kinderen. Wij maken regelmatig gebruik van de televisie om een dvd of programma te kijken dat past binnen ons thema.

Wanneer er zorgen zijn over de ontwikkeling van een kind gaan wij het kind observeren. De zorgen, voorsprongen, uitval of gedragsproblematiek bespreken wij met de ouders, de IKC-directeur en/of de interne begeleider. Tijdens dit gesprek komen we tot afspraken en indien nodig en met toestemming van de ouders nemen wij contact op met de leerkracht of een externe partij.

Een aantal weken voor iedere vakantie wordt er bij de ouders geïnventariseerd of hun kinderen wel of niet naar de centrale vakantie opvang komen. Hier wordt de inzet van medewerkers en het activiteitenprogramma op afgestemd. Er vinden regelmatig onder voldoende medewerkers uitstapjes plaats. Het aantal medewerkers, minimaal 2, is afhankelijk van de situatie en de leeftijd van de kinderen. We gaan uit van 1 uitstapje per vakantieweek per leeftijdsgroep. Bij het maken van een uitstapje gaat standaard mee: kindgegevens, EHBO-spullen en een telefoon.

De kinderen eten en drinken in de eigen groep. Buiten deze momenten hanteren wij het opendeuren beleid. Wanneer het kind aan een bepaalde activiteit wil deelnemen, bestaat de mogelijkheid om gedurende de activiteit in een andere groep hieraan deel te nemen. Bovendien wanneer het kind aangeeft bij een vriendje, broertje of zusje te willen spelen, is dit mogelijk. De speelhal wordt regelmatig ingezet voor de beweegactiviteiten en maken alle groepen gebruik van deze ruimte. Ook kan het voorkomen dat de gymzaal op de 1e verdieping is gereserveerd voor beweegactiviteiten. Wanneer een kind zich niet veilig voelt in een andere ruimte en terug wil naar de eigen groep, wordt hier op ingespeeld. De emotionele veiligheid staat voorop. Wil een kind niet, dan hoeft het niet, is een kind ergens nog niet aan toe dan wordt daarop ingespeeld.

Bijzonderheden (bijv. allergieën) worden bekend gemaakt bij de medewerkers van de andere groep/locatie. Er wordt elke dag geopend in het lokaal van de 6-/7-jarige met twee medewerkers. Zodra alle medewerkers starten gaan de kinderen uit elkaar en naar hun eigen leeftijdsgroepen.

## 4. Gebruik maken van de centrale vakantieopvang

Voor iedere vakantie wordt aan ouders gevraagd aan te geven in Konnect, het ouderportaal van Wijzer, of een kind wel of geen gebruik maakt van de vakantieopvang. Aanmelden voor de vakantieopvang kan tot twee weken voor de start van de vakantie. Dit i.v.m. de inzet van medewerkers en het plannen en organiseren van activiteiten. Ouders/verzorgers wordt verzocht om hun kind op tijd te brengen voor 09.30 uur i.v.m. het starten van ons dagprogramma. Wordt dit door omstandigheden later, dan horen wij dat graag voor 09.30 uur.

Als een kind niet komt vanwege omstandigheden, dan kunnen ouders via het ouderportaal het kind afmelden. Ruilverzoeken kunnen ook in het ouderportaal aanvraagd worden.

## 5. Het pedagogisch klimaat

Spelenderwijs werken wij aan de ontwikkeling van de kinderen. Dit doen we door een afwisselend aanbod in vrij spel in de hoeken en een activiteitenaanbod gericht op diverse talenten en ontwikkelingsgebieden. Deze activiteiten worden in onze dagplanning aangeboden om voorspelbaarheid en structuur te bieden. De sociale ontwikkeling wordt gestimuleerd door interacties tussen kinderen te begeleiden en bewust te zijn van een voorbeeldfunctie. Wij hebben oog voor het groepsklimaat en wij zijn ons bewust van een voorbeeldfunctie in de sociale omgang.

## 6. Pedagogische ondersteuning aan de medewerkers

De pedagogisch beleidsmedewerker biedt ondersteuning bij het schrijven, implementeren en borgen van pedagogisch beleid. Diverse thema's en onderwerpen en vormen van ondersteuning zijn mogelijk. Dit wordt jaarlijks afgestemd met de directeur van de locatie. Jaarlijks komen er onderwerpen aan bod zoals het document Veiligheid & Gezondheid, het voedingsbeleid, de meldcode, het pedagogisch beleid etc.

Naast de pedagogisch beleidsmedewerker is er een pedagogisch coach die de medewerkers van de locatie ondersteuning/coaching aanbiedt. Met de directeur van de locatie wordt er een teamanalyse gemaakt, waarna er op individueel niveau een aanbod en planning per medewerker en team wordt gemaakt. Dit kan variëren tot het volgen van een workshop, teamoverleg, coaching op te job, en observatie. Per medewerker wordt er geregistreerd op welke manier er coaching is geboden.

## 7. Mentorschap

De kinderen zijn verdeeld over de medewerkers van de eigen BSO-groep. Ouders krijgen bij het intakegesprek een brief waarop staat wat het mentorschap inhoudt en welke medewerker de mentor van het kind is. De mentor signaleert voorsprongen, uitval en andere bijzonderheden in de ontwikkeling. Kinderen die in de ontwikkeling opvallen worden onderling besproken, ook in de werkgroep van de centrale vakantieopvang. Om gezamenlijk een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het kind worden er tussen de mentor, ouders en indien noodzakelijk met de leerkracht diverse afspraken gemaakt. Er wordt op de eigen locatie aan de ouders minimaal 1x per jaar een 10-minuten gesprek aangeboden. Hierin wordt besproken hoe het gaat met het kind en hoe de samenwerking en de opvang ervaren wordt. De kinderen worden bij zorgen besproken met de interne begeleider en er kan na toestemming van de ouders contact opgenomen worden met externe partijen. Bij zorgen wordt onderstaande route gehanteerd;

1. Signaleren van zorg
2. Zorgformulier invullen
3. Bespreken in OT (ondersteuningsteam van de eigen locatie) en de zorgroute van het eigen kindcentrum wordt doorlopen

## 8. Verzorging en gezonde leefstijl

Wijzer in Opvang en Onderwijs heeft een gezond voedingsbeleid die wij in de buitenschoolse opvang

hanteren. Als tussendoortje bieden wij fruit/groente of volkorenproducten aan en drinken we melk, vruchtenthee of water (met fruit). 0% suiker limonadesiroop wordt met mate aangeboden en zit niet standaard in het drinkaanbod. Bij seizoen vieringen (Sinterklaas, Pasen) kan hiervan worden afgeweken. Wanneer een kind gaat trakteren, proberen we de ouders te sturen op gezonde traktaties. Snoeptraktaties geven we zo veel mogelijk mee naar huis.

We gaan dagelijks een moment naar buiten, waarbij we de kinderen stimuleren te bewegen met bijv. fietsen, ballen, een activiteit of ander materiaal. Naast bewegingsmomenten hebben we ook ontspanningsmomenten. Als wij zien dat een kind zich niet prettig voelt praten we hierover. In het document Veiligheid en Gezondheid staat omschreven hoe wij hygiënisch werken en op welke manier wij zorgen voor een fysiek veilige omgeving.

## 9. Activiteitsaanbod

Per vakantie wordt er een thema uitgekozen en gericht op dit thema een activiteitenplanning gemaakt die zichtbaar opgehangen wordt voor ouders en kinderen. In ons aanbod en planning van activiteiten gebruiken wij de activiteitendatabase van Doenkids. Ook spelen we in op de maatschappelijke ontwikkeling en beleving van de kinderen. In de activiteitenplanning staan activiteiten die gekoppeld zijn aan diverse ontwikkelingsgebieden en talenten. Indien mogelijk maken we uitstapjes passend bij het thema of nodigen we een externe uit.

## 10. Inzet van medewerkers

De medewerkers werkzaam op de BSO zijn gecertificeerd en voldoen aan de wettelijke kwalificatie eisen. Ook bieden wij stage plaatsen aan studenten van diverse opleidingen. Bij het inzetten van medewerkers hanteren wij de BKR-regels (medewerker kind ratio). Het kan voor komen dat een medewerker alleen op de groep is ingezet, omdat het aantal kinderen dit toe laat. Via de grote ramen aan het plein of bij de deur kan er altijd naar de groepsruimte gekeken worden.

Wij streven naar het inzetten van vaste medewerkers, waarbij minimaal één vast gezicht aanwezig is om continuïteit te kunnen bieden aan de kinderen. Maximaal 3 uur per dag kan er afgeweken worden van de BKR (beroepskracht kind ratio). De afwijkingen vinden plaats bij het opstarten van de groepen, in de pauze tijden tussen 13.30-14.30 uur en aan het einde van de dag.

Om de emotionele veiligheid en stabiliteit te borgen streven wij naar het inzetten van vaste medewerkers, waarbij minimaal één vast gezicht aanwezig is om continuïteit te kunnen bieden aan de kinderen. Bij ziekte, verlof of vakantie van een medewerker kan er afgeweken worden van het vaste gezichtencriterium. Er zal gekeken worden of er een andere vertrouwde vaste medewerker van de eigen groep ingezet kan worden. Wanneer dit niet mogelijk is wordt er gekeken of er een medewerker van de aangrenzende groep of van de andere werkvormen ingezet kan worden. Wanneer dit niet lukt wordt er gekozen voor het inzetten van een vertrouwde invalkracht of de coördinator opvang werkt op de groep als tijdelijk vast gezicht.

Naast pedagogisch medewerkers kan er een stagiaire voor een bepaalde periode op de groep aanwezig zijn. Afhankelijk van de opleiding en het leerjaar kan een stagiaire diverse verzorgingshandelingen



verrichten, kindgerichte activiteiten aanbieden en ondersteunt op de groep. Een stagiaire is nooit alleen op een groep. Welke verantwoordelijkheden en handelingen een stagiaire mag verrichten, is te vinden in de beroepspraktijk vorming. Dit document is aanwezig op locatie.

## 11. BKR en halfuurs/3-uursregeling

Voor alle kindcentra van Wijzer in Opvang geldt dat zij zich houden aan de wet- en regelgeving en de BKR (medewerker-kind ratio). In de pedagogisch werkplannen van alle kindcentra is omschreven welke vormen van opvang er geboden wordt en hoe de groepen zijn ingedeeld. In Konnect wordt de aanwezigheid en afwezigheid en de breng- en haaltijden van kinderen per groep dagelijks bijgehouden/geregistreerd.

Voor de vakantieopvang geldt dat er op een dag 3 uur afgeweken mag worden. De momenten dat er wordt afgeweken zijn tijdens de opening van de dag, tijdens pauzetijden en tijdens het afsluiten van de dag. De tijden waarop met pauze wordt gegaan, kunnen wanneer de situatie op de groep, hierom vraagt, afwijken van de diensttijden. Op de BSO zijn er met de kinderen afspraken gemaakt over het gezamenlijk binnen en buiten spelen, zodat er tijdens de afwijkmomenten voldoende overzicht is en de behoefte van de kinderen in kaart blijft bij de pedagogisch medewerkers. Hieronder een overzicht van de gangbare personeelsdiensten en de reguliere pauzetime tijdens de vakantie BSO. Het rooster wordt gemaakt naar aanleiding van de aanvragen voor de vakantieopvang.

Dag	Gangbare personeelsdiensten	Reguliere pauzetime
Ma, di, woe, do en vrij	<p><b>Bij 1 pedagogisch medewerker:</b> 07:30 - 13:30 13:00 - 18:00/18.30 uur</p> <p><b>Bij 2 pedagogisch medewerkers:</b> 07:30 - 16:30 (geen pauze) 09:00 - 18:00/18.30 (geen pauze)</p> <p><b>Bij 3 pedagogisch medewerkers:</b> 07:30 - 16:30 (geen pauze) 08:30 - 17:30 (geen pauze) 09:00 - 18:00/18.30 (geen pauze)</p>	

## 12. Dagindeling

Ons activiteiten aanbod is gevarieerd. De kinderen mogen deelnemen aan een georganiseerde activiteit of mogen vrij spelen in een van de hoeken, aan de slag met spelmateriaal aan tafel en uiteraard ook buiten spelen. In de vakantieplanning is terug te vinden welke activiteit gepland staat en van hoe laat hoe laat er een uitstapje is.

Er zijn diverse gezamenlijke rust en eet-drinkmomenten. Tijdens deze momenten hebben wij oog voor de verbinding en interactie in de groep.

## 13. Plaatsing

Het is mogelijk dat ouders voorafgaand aan de inschrijving op de locatie komen voor een rondleiding en informatie over onze werkwijze. Wanneer een kind is ingeschreven, ontvangen wij vanuit de afdeling plaatsing de kindgegevens en nemen wij contact op met de ouders/verzorgers voor het plannen van een intakegesprek. Het intakegesprek vindt plaats voorafgaand aan de startdatum. Een uitzondering kan zijn dat een kind met spoed geplaatst wordt en het hierdoor niet mogelijk is om vooraf een intakegesprek te plannen. Dan vindt het intakegesprek plaats op de eerste dag dat het kind naar de opvang komt. Zonder het intakegesprek kan het kind niet starten in de opvanggroep. Tijdens het intakegesprek bespreken we de belangrijke gegevens over het kind, de gang van zaken op de locatie, het dagritme, het volgen van het kind en de inhoud van het mentorschap.

## 14. Wennen

Ouders mogen altijd bellen om te vragen hoe het met het kind gaat. Wanneer wij signaleren dat een kind het moeilijk heeft in de eerste periode van de opvang, nemen wij contact op met de ouders om te vragen of het mogelijk is het kind eerder op te halen. Wennen is mogelijk vanaf de startdatum van het opvangcontract.

## 15. Ouderportaal Konnect

Wijzer in Opvang en Onderwijs gebruikt het Ouderportaal Konnect. In het ouderportaal vindt u uw opvangovereenkomsten, facturen, nieuws vanuit Wijzer-, de locatie-, en de groep van uw kind. Konnect is het communicatiemiddel van de organisatie en locatie. Voor kinderen onder de 1 jaar gebruiken wij Konnect als overdracht schriftje. Wanneer uw kind niet komt, moet u dit doorgeven via Konnect. Vanuit de afdeling plaatsing ontvangt u inloggegevens en de handleiding.

## 16. Overdracht, ouderbijeenkomsten en informatie

Wanneer ouders kinderen komen brengen en halen besteden wij tijd en aandacht aan een overdrachtmoment, waarbij wij ouders mondeling over diverse zaken informeren. Ouders kunnen ons altijd bellen bij vragen e.d. Er zijn kinderen die zelfstandig naar en van de BSO komen, wanneer nodig wordt er telefonisch contact opgenomen met de ouders van het kind. Ook gebruiken wij Konnect om ouders te informeren en te betrekken bij de opvang. Ook krijgen ouders per mail/via Konnect de vakantieplanning toegestuurd. Jaarlijks delen de diverse IKC's een schoolkalender uit.

## 17. Oudercommissie per IKC

De diverse IKC's streven naar een locatie oudercommissie en werven een aantal keer per jaar binnen de locatie voor leden. We nodigen ouders mondeling uit, maar gebruiken bijv. Konnect en de nieuwsbrief om leden te werven. De oudercommissies denken mee en adviseert over de eigen locatie, de (centrale) opvang en veranderingen in bijv. beleid.

## 18. Kinderparticipatie op de BSO

Bij ons activiteiten aanbod spelen wij in op de wensen, talenten en behoefte van de kinderen. Wij vragen aan de kinderen wat zij leuk vinden om te doen. Als een kind zelf een idee heeft voor een activiteit of tijdsbesteding kan dit altijd besproken worden. Wanneer hier ruimte en materiaal beschikbaar voor is krijgt het kind de ruimte om dit te doen.

## 19. Klachten en geschillencommissie

Wanneer ouders klachten, complimenten of suggesties hebben hanteren wij de klachtenprocedure van Wijzer in Opvang:

1. Ouders dienen schriftelijk een klacht in. Zij worden attent gemaakt op het klachtenreglement welke te vinden is via een link op de website: [www.wijzer.nu](http://www.wijzer.nu)
2. Binnen twee weken worden de ouders uitgenodigd voor een gesprek en wordt het “klachtenformulier na eerste melding van een klacht” ingevuld. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de ouders is afgehandeld wordt op verzoek van de ouders het formulier en de schriftelijke klacht direct doorgezet naar de hogere geleding binnen de organisatie.
3. Binnen twee weken worden de ouders door de hogere geleding uitgenodigd voor een gesprek en wordt het “klachtenformulier na de tweede melding van een klacht” ingevuld. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de ouders is afgehandeld wordt op verzoek van de ouders de twee formulieren en de schriftelijke klacht direct doorgezet naar de hogere geleding binnen de organisatie. Dit is te allen tijde het bestuur.
4. Binnen twee weken worden de ouders door het bestuur uitgenodigd voor een gesprek en wordt het “klachtenformulier na de derde melding van een klacht” ingevuld.
5. Zoals in het interne klachtenreglement is vermeld mag de procedure na ontvangst van de schriftelijke klacht in totaal niet langer duren dan 6 weken.
6. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld hebben de ouders de mogelijkheid om de klacht bij de geschillencommissie in te dienen. Informatie is te vinden via de website: [www.wijzer.nu](http://www.wijzer.nu)

Wanneer de klacht op de locatie naar tevredenheid is afgehandeld worden de formulieren en de klacht op de locatie bewaard.

Als de klacht door het bestuur is behandeld worden alle formulieren en de schriftelijke klacht op het servicebureau bewaard.

Gelukkig krijgen we ook complimenten, suggesties en aandachtspunten. Hiervoor kan het “formulier voor het noteren van complimenten, suggestie en aandachtspunten” worden gebruikt.

## 20. De pedagogisch basisdoelen in de praktijk

### Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid

Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid is de basis van de pedagogische doelstellingen van ons kindcentrum. De medewerkers beschikken over interactievaardigheden. Hierdoor zijn zij in staat een hechte en veilige band met kinderen te ontwikkelen. Wanneer een kind en/of ouder binnen komt worden zij begroet. Wanneer een kind zich niet goed voelt of behoefte heeft aan ondersteuning, zullen deze signalen juist geïnterpreteerd worden en zal er passend op worden gereageerd. Hierdoor zal een kind zich begrepen, geaccepteerd en veilig voelen. Er wordt rekening gehouden met de leeftijd en ontwikkelingsfasen van kinderen. Ook streeft het kindcentrum naar het vormen van vaste groepen kinderen en vaste medewerkers op de groepen. De medewerkers hebben oog voor de een op een interacties met kinderen, maar sturen ook, waar nodig, interacties tussen kinderen onderling. De medewerkers begeleiden en stimuleren kinderen in samen te spelen, te leren, te delen, zich te verplaatsen in elkaar en problemen onderling op te lossen.

De inrichting sluit aan bij de doelgroep en de belevingswereld van de kinderen en draagt bij aan een gevoel van geborgenheid. Er is een basisinventarislijst inricht materiaal en er is een veiligheid en gezondheidsdocument waarin risico's op ongevallen jaarlijks worden geïnventariseerd en door onderhoud en acties de risico's op ongelukjes worden ingeschat en beperkt. De medewerkers streven ernaar om een voorspelbare, aantrekkelijke en vertrouwde leeromgeving en dagritme te creëren. Dit is terug te zien in dagritme kaarten. Dit geeft de kinderen regelmaat en houvast en hierdoor een gevoel van veiligheid. Vaste elementen zoals brengen en halen, de kring, binnen- en buitenspelen, de lunch etc. bieden structuur.

### Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

Kinderen worden door de medewerkers begeleid door middel van het aanbieden van betekenisvolle activiteiten, bij het zoeken naar mogelijkheden, wensen en grenzen met betrekking tot henzelf en hun omgeving. Zo krijgen kinderen de gelegenheid cognitieve vaardigheden te ontwikkelen en zelfvertrouwen op te bouwen. Spelen en leren is onlosmakelijk met elkaar verbonden. Medewerkers geven met hun gedrag en begeleiding het goede voorbeeld en zijn zich hiervan bewust. Kinderen doen op jonge leeftijd mee aan educatieve themaprogramma's die aansluiten bij de belevingswereld en ontwikkelniveaus van de kinderen. De medewerkers geven kinderen de ruimte om de omgeving te ontdekken en hun motoriek en zintuigen te ontwikkelen. De mogelijkheid om te bewegen, te voelen, zien, ruiken, horen en te proeven. De omgeving is veilig, geletterd, uitdagend, gevarieerd en heeft aansluiting bij de zone van de naaste ontwikkeling van de kinderen. De medewerker heeft oog voor de actuele ontwikkeling van het kind, wat een kind op eigen kracht kan. Daarnaast biedt de medewerker het kind uitdaging en hulp om de naaste ontwikkeling te stimuleren. De medewerker is enthousiast en heeft een actieve betrokken rol. Activiteiten gericht op gezondheid, kennis van de wereld, muziek en dans, denken, taal en rekenen en de motoriek worden ingezet. De activiteiten zijn gekoppeld aan ontwikkelingsdoelen om aan te sluiten bij de ontwikkeling van het kind. Deze doelen komen uit de observatiemethode.

## Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties

De sociale ontwikkeling is de ontwikkeling van kinderen, waarbij ze leren omgaan met zichzelf en anderen en waarbij ze leren wat de eigen en andermans gevoelens zijn. Belangrijk bij deze ontwikkeling zijn de psychologische behoeften, hechting en sociale interacties.

Kinderen moeten het gevoel hebben zelf de regie te hebben, zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen en moeten het vertrouwen in de eigen vaardigheden. De medewerkers bouwen een relatie op met kinderen en ouders, praten met hen en erkennen gevoelens. De gesproken taal ondersteunt de non verbale communicatie en geeft kinderen het vertrouwen dat ze emoties mogen tonen. De kinderen voelen zich gerespecteerd, gelijkwaardig en gewaardeerd en komen tot interactie met anderen en medewerkers. De medewerker houdt rekening met de verschillen in behoeften en belangen, maakt afwegingen en blijft kijken naar kinderen. De medewerker is zich ervan bewust wanneer en hoe in te grijpen bij conflicten en laat de kinderen nadenken over oplossingen. De medewerker is een voorbeeldfunctie in sociaal gedrag, wisselt ideeën en ervaringen uit met medemedewerkers en ouders/verzorgers. Het kindcentrum biedt gelijke kansen en mogelijkheden voor alle kinderen. Opvallend gedrag wordt gesignaleerd, geobserveerd, geanalyseerd en besproken met de ouders. Na toestemming van ouders wordt er contact opgenomen met het consultatiebureau en wordt het kind besproken met de interne begeleider van de locatie. Ouders worden op de hoogte gehouden van de ontwikkelen en de zorgroute die doorlopen wordt.

## Overdracht van normen en waarden

De kinderen worden gestimuleerd om met een open blik kennis te maken met algemene waarden en normen in de samenleving met oog op een respectvolle omgang met anderen en het deelnemen aan de maatschappij. Door aandacht te geven aan diverse culturen, gebruiken, tradities en gewoontes van de samenleving en de verschillende culturen die daar deel van uit maken, leren kinderen. De medewerkers hebben respect voor verschillen in temperament, talent, cultuur, opvoedstijlen, sekse, religie, sociaal milieu, opleidingsniveau, gezinssamenstellingen en beperkingen. Door een voorbeeldfunctie van de medewerker en aandacht te besteden aan diversiteit leren kinderen zich aan te kunnen passen. Niemand wordt buitengesloten en er wordt gestreefd naar gelijke kansen voor alle kinderen. De basis hiervoor is het bieden van structuur en het creëren van een veilig klimaat waarin de ontwikkeling van kinderen wordt gestimuleerd en waarin kinderen zich leren aanpassen aan de regels en omgangsvormen die gelden in de samenleving waarin kinderen opgroeien.

## 21. De interactievaardigheden in de praktijk

### Sensitieve responsiviteit

De basis van sensitieve responsiviteit, de vaardigheid om signalen en behoeften van kinderen op te merken, goed te interpreteren en er passend op te reageren, is kijken naar kinderen. Door goed naar kinderen te kijken tijdens verzorgingsmomenten en spelmomenten, verwerft de medewerker veel kennis over de ontwikkeling en de eigenschappen en interesses van het kind. Deze kennis heeft de medewerker nodig om te kunnen aansluiten bij de mogelijkheden van ieder kind en het kind een stapje verder te helpen in de ontwikkeling. Door het bieden van emotionele ondersteuning en het gevoel van warmte en geborgenheid geven, een kind oppakken, troosten en knuffelen, krijgt het kind vertrouwen in de ander, zelfvertrouwen en een gevoel van eigenwaarde.

### Respect voor autonomie

Bij het respecteren van de autonomie ziet de medewerker alle kinderen in de groep als individu. Een kind is niet alleen een onderdeel van de grote groep. Ieder kind heeft zijn eigen gewoontes, voorkeuren en ideeën. De medewerker benoemt wat kinderen voelen, zien en ervaren en laat merken dat zij/hij op de hoogte is waar het kind van houdt, waar het graag mee speelt en hoe de thuissituatie is. De medewerker benoemt het als een kind verdrietig is en vraagt wat er aan de hand is. Kinderen mogen zelf dingen doen en uitproberen, oplossingen bedenken en zelf ervaringen opdoen. Zo leren kinderen zelfvertrouwen te ontwikkelen. De medewerker toont waardering voor de initiatieven van de kinderen en ondersteunt de kinderen in het opdoen van nieuwe ervaringen. Door zo te handelen en te kijken naar een kind respecteert de medewerker de autonomie van het kind.

### Structureren en grenzen stellen

Bij structureren en grenzen stellen maken de medewerkers duidelijk wat de kinderen in de groep kunnen verwachten, welke regels er zijn en hoe zij ervoor zorgen dat de kinderen en de andere medewerkers zich daar ook aan houden. Er wordt gewerkt met een vast dagritme, dat voorspelbaarheid biedt aan de kinderen. Kinderen kunnen hierdoor makkelijker mee doen, omdat ze weten wat er komen gaat en wat er van de kinderen verwacht wordt. De medewerker helpt de kinderen bij het volgen van de regels door afspraken te herhalen en door tijdig in te grijpen als het ernaar uit ziet dat een kind de regel vergeet. De medewerker geeft een duidelijke uitleg over wat zij van kinderen verwacht bij een activiteit, uitstapje, taak of verzorgingsmoment. De medewerkers zijn consequent. Er zijn groepsafspraken die op een respectvolle en inzichtelijke manier gedeeld worden en structuur bieden. In het groepsproces is bijv. aan de orde stellen van beurten belangrijk. Dit creëert kansen voor alle kinderen om actief deel te nemen aan een gesprek of activiteit.

### Begeleiden van interacties

De kinderen komen in het kindcentrum in aanraking met veel andere kinderen en hebben naast het samenleven gedurende de dag ook onderling contact. Deze ervaringen kunnen de sociaal emotionele ontwikkeling positief en negatief beïnvloeden. Het is van belang dat een medewerker oog heeft voor de interacties en deze zo nodig begeleidt en stimuleert. De medewerker merkt zowel negatieve als positieve situaties op en waardeert en belooft deze waardevolle en leerzame contactmomenten. Opmerken en aanmoedigen zijn een belangrijke taak voor de medewerkers. Een voorbeeldfunctie, imiteren en kinderen samen taakjes laten doen dragen bij aan het stimuleren en het begeleiden van interacties. Negatieve interacties worden door de medewerker bijgestuurd door middel van bemiddelen en helpen samen verder te kunnen. De medewerker is open, zonder oordeel en speelt geen politieagent. De medewerker is de bemiddelaar en laat de kinderen samen nadenken over een oplossing. De medewerker heeft positieve aandacht voor alle kinderen en zorgt voor een prettige groepssfeer/klimaat. Er wordt een WIJ gevoel gecreëerd doordat er gezamenlijke activiteiten plaats vinden met vertrouwde gewoontes en rituelen. De kinderen krijgen de gelegenheid om in kleine groepjes te spelen, maar ook zich even terug te kunnen trekken.

## Ontwikkelingsstimulering

Bij ontwikkelingsstimulering gaat het om de acties die de medewerker onderneemt om de kinderen te begeleiden bij het vergroten van vaardigheden en kennis, passend bij het ontwikkelniveau en het potentieel van kinderen. In het werken met een activiteitenprogramma kijken we naar het ontwikkelniveau van de kinderen en stellen we doelen passend bij deze ontwikkeling. De stimulering sluit aan en is niet te moeilijk of te makkelijk (de zone van de naaste ontwikkeling). De medewerker prikkelt de aandacht en interesses van de kinderen. De ontwikkelingsgebieden die wij stimuleren d.m.v. activiteiten zijn de cognitieve ontwikkeling en spel, taalontwikkeling, motorische ontwikkeling en de sociaal emotionele ontwikkeling. Er zijn geplande activiteiten zoals opgenomen in onze thema planning, maar ook ontstaan er spontane activiteiten die passen bij de belevingswereld van de kinderen en de maatschappelijke ontwikkelingen. Door open vragen te stellen wordt onderzocht welke kennis kinderen al hebben verworven over een bepaald onderwerp, voorwerp, boek etc. Er wordt dieper ingegaan op de uitingen van kinderen, maar ook worden kinderen gestimuleerd te denken in oplossingen of vragen te stellen. Bij ontwikkelingsstimulering is een rijke speel leeromgeving ook belangrijk. Er zijn hoeken, divers speelmateriaal, boeken etc. De medewerker onderneemt, doet en ervaart samen met kinderen, speelt mee. De medewerker toont belangstelling voor de kinderen en onderzoekt welke plannen het kind heeft en helpt bij het behalen van deze plannen. Door vragen te stellen en te praten komt de medewerker tot een beeld van interesses, ontwikkeling, kennis en verbindt de medewerker kinderen met elkaar tot een groepsproces of samen spel.

## Praten en uitleg geven

Kinderen leren taal door een combinatie van taalaanbod door de omgeving, taalproductie door het kind en door feedback op het taalgebruik vanuit de omgeving. De medewerkers bieden een rijk taalaanbod. Alle interacties worden voortdurend begeleid door taal. Praten en uitleggen is de mate waarin de pedagogisch medewerker praat en dingen uitlegt. De manier waarop de medewerker dit doet is van belang. De medewerker leert de kinderen de taal te begrijpen en te gebruiken, gevoelens, eigen wil en handelingen onder woorden te brengen, de wereld om het kind heen te begrijpen, maar ook samen leren en elkaar te begrijpen. De beroepskracht benoemt wat ze doet en wat er gaat gebeuren en gebeurt. De medewerker benoemt gevoelens en gaat na of de intenties van de kinderen duidelijk zijn. Door gesprekjes te voeren waarbij de medewerker zich aanpast aan het begripsniveau speelt zij in op interesses van de kinderen. De medewerker gebruikt ook non-verbale communicatie passend bij de verbale communicatie en verwoordt wat er feitelijk gebeurt en wat de medewerker gaan doen. De medewerker vertelt verhalen en leest verhalen voor.

**“Ik draag bij aan de toekomst van mijn omgeving, neem verantwoordelijkheid voor mijn eigen ontwikkeling en ben nieuwsgierig.”**