



**ZamZam**  
*Kinderopvang*

Pedagogisch Beleidsplan KDV

Den Haag, Versie 1 Jan. 2024

---

## Inhoud

1. Voorwoord .....	3
2. Pedagogische visie .....	4
2.1 Thuis creëren.....	4
2.2 Uw kind is kostbaar.....	5
2.3 Kernwaarden .....	5
3. Pedagogisch beleid.....	7
3.1 Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid (in een gezonde en veilige omgeving)7	
3.2 Bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties .....	9
3.3 Bevorderen van de ontwikkeling van om sociale competenties .....	11
3.4 Socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen .....	12
3.4 Basishouding van de pedagogisch medewerker.....	13
3.4.1 Stagiaires .....	13
3.4.2 Vrijwilligers .....	16
3.5 Vaste gezichten .....	16
3.6 Corrigeren en belonen .....	16
3.6 Observaties en Mentorschap .....	17
3.6.1 Signaleren.....	18
3.6.2 Overdracht naar basisschool.....	19
3.7 Scholing en ondersteuning personeel.....	20
4. Plaatsing .....	20
4.1 Groepsindeling en personeel .....	20
4.2 De Stamgroepen .....	20
4.3 Doorstromen naar een nieuwe groep.....	21
4.4 Intakegesprek .....	22
4.5 Wennen op de ZamZam .....	22
4.6 Afspraken rondom het halen en brengen.....	22
5. De dagelijkse gang van zaken .....	23
5.1 Onze dagindeling .....	23
5.2 Extra dagdelen/ruilbeleid .....	24
5.3 Piramide .....	24
5.4 Pedagogisch medewerker-kindratio en drie-uursregeling.....	24
5.5 Verzorging en opvoeding .....	26
5.5.1 Eet- en drinkmomenten .....	26
5.5.2 Diëten en allergieën.....	26
5.6 Feesten en traktaties .....	27
5.7 Verschonen, toiletgang en zindelijkheid .....	27

5.8 Ziekte.....	27
6. Ouders en verzorgers.....	28
6.1 Individuele contacten .....	28
6.2 Schriftelijke informatie .....	28
6.3 Oudercommissie.....	28
6.4 Klachtenprocedure .....	29
7. Indeling van onze ruimtes .....	30
7.1 Binnenruimten.....	30
7.2 Buiten spelen.....	30
7.3 Werken met hoeken.....	30
7.4 Thematisch werken .....	31
8. Veiligheid- en gezondheid .....	31
8.1 Bedrijfs hulpverlening.....	31
8.2 Vaccinaties .....	31
8.3 Veiligheid, verzekeringen & aansprakelijkheid .....	31
8.4 Opvangmogelijkheden .....	32
8.5 Meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling .....	32
9. Tot slot .....	32

## 1. Voorwoord

Welkom bij kinderdagverblijf ZamZam locatie Nunspeetlaan.

Met trots laten wij u kennis maken met onze eerste KDV locatie. KDV ZamZam Kinderopvang is een kleinschalig Kinderopvang waar respect en begrip centraal staan.

Met ons pedagogisch beleidsplan willen we u een goede indruk geven van hoe wij werken binnen ons kinderdagverblijf, zodat u met een gerust hart en vol vertrouwen uw kinderen brengt.

ZamZam Kinderopvang streeft ernaar een veilig en vertrouwd omgeving te creëren voor kind en ouder. Een kwalitatief kinderopvang staat daarom centraal bij ons. We willen hiermee een belangrijke bijdrage leveren aan de opvoeding en ontwikkeling van jonge kinderen. Kinderen zijn van nature sterk gemotiveerd om te leren en zijn nieuwsgierig om de wereld te ontdekken. Hierbij is hulp en samenwerking van ouders, pedagogisch medewerkers en kinderen van groot belang. Wij hopen dat uw kind en u een fijne tijd bij ons hebben. Mocht u nog vragen hebben, tips of opmerkingen hebben, dan horen wij dit graag zodat wij samen de grote verantwoordelijkheid voor uw kind dragen.

Team ZamZam Kinderopvang KDV Nunspeetlaan

## 2. Pedagogische visie

### 2.1 Thuis creëren

We streven ernaar een omgeving te creëren waarbij de kinderen in een vertrouwd opvang zichzelf kunnen ontwikkelen, waar samenspel een belangrijke functie heeft en waar respect en begrip voor één ieder centraal staan. ZamZam staat voor diversiteit en inclusiviteit. Voor kinderen is het kinderdagverblijf een plaats om elkaar te ontmoeten en te leren kennen, met elkaar te spelen, te eten en te slapen, met elkaar rekening te houden en van elkaar te leren en ervaringen op te doen. De ruimten in het kinderdagverblijf is speciaal voor kinderen ingericht en biedt vaak meer of andere mogelijkheden tot spelen dan in de thuissituatie.

In het kinderdagverblijf besteden we gericht aandacht aan de individuele ontwikkeling van ieder kind: taal, creatief spel, het oefenen van vaardigheden, zelfstandigheid, het tonen van respect voor elkaar, het ontdekken van de eigenmogelijkheden en het omgaan met regels en grenzen. Het kinderdagverblijf biedt daardoor aan kinderen en ouders een verbreding van de opvoedingssituatie. Door deze verbreding krijgen meer mensen dan alleen de ouders met het kind te maken. De ouders mogen van pedagogisch medewerkers een zekere ondersteuning bij de opvoeding verwachten. Ondersteuning in de zin van betrokkenheid bij het kind en, indien de ouders daaraan behoefte hebben, meedenken met de ouders inzake opvoedingsvragen. Dit meedenken krijgt gestalte in diverse overlegvormen en is wederzijds; ook de pedagogisch kan ondersteuning van de ouder nodig hebben. We vinden dat ouders erop moeten kunnen vertrouwen dat de kinderen tijdens hun afwezigheid goed verzorgd en begeleid worden en dat de ruimte waarin de kinderen verblijven aantrekkelijk, veilig en schoon is. Tevens mogen zij verwachten dat er zorgvuldig met hun kinderen wordt omgegaan; dat zij met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht kunnen en dat zij optimaal geïnformeerd worden.

## 2.2 Uw kind is kostbaar

Het kan erg spannend zijn om een deel van de opvoeding uit handen te geven. We werken daarom nauw samen met ouders en we begrijpen dat ouders hierin een belangrijke keuze moeten maken dat aansluit bij de thuissituatie en wij zullen samen met u een vertrouwd plek creëren voor uw kind. Er is ruimte voor verschillen omdat ieder kind uniek is.

Bij onze kinderopvang werken we vanuit de islamitische identiteit. Onze islamitisch grondslag komt elke dag weer terug in het programma. We beginnen en eindigen ieder maaltijd met een smeekbede en we besteden veel aandacht aan de islamitische feestdagen. Binnen ZamZam vinden we het belangrijk om te leven vanuit de principe Respect voor elkaar, hulp aan anderen, eerlijkheid en openheid zijn onze belangrijke peilers welke nauw samenhangen met de islamitische identiteit. We bouwen samen aan een vertrouwde omgeving waarin kinderen ontdekken dat ze waardevol en kostbaar zijn. Elk kind wordt geboren met eigen talenten, is van nature nieuwsgierig en gaat op ontdekkingsreis. Wanneer uw kind zich goed voelt en vertrouwen heeft gevonden, durft hij/zij zelfstandig op uit te trekken en de wereld om zich/haar heen te ontdekken. Dit gaat op het tempo van uw kind. We zullen de ontwikkeling en belevingswereld van uw kind volgen en hierop aansluiten door het aanbieden van ervaringen die bij uw kind passen.

Onze pedagogisch medewerkers stimuleren en versterken de gezonde evenwichtige ontwikkeling van uw kind vanuit een duidelijke pedagogische visie. Dit pedagogisch beleidsplan dient als leidraad voor het pedagogisch handelen van alle medewerkers van ZamZam Kinderopvang KDV locatie Nunspeetlaan.

## 2.3 Kernwaarden

Als opvang zijn wij van mening dat het één van onze voornaamste taken is om de kinderen een aantal kernwaarden mee te geven die aansluiten op hun religieuze achtergrond en de Nederlandse samenleving. Zo geven we hun de ruimte om de eigen talenten en passie te leren kennen en helpen hen deze verder te ontwikkelen.

Daarnaast bouwen we met aandacht aan het zelfvertrouwen van ieder kind en voorzien wij hen van handvaten om volledig deel te laten nemen in de maatschappij. Ook leren we hen respectvol voor zichzelf op te komen en zich te verplaatsen in een ander. Het durven maken van eigen keuzes en tegelijk verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en de samenleving. Kort samengevat:

### 1). Plezier

Spelen staat binnen Kinderopvang ZamZam centraal. Spel vraagt creativiteit en zorgt voor plezier: het plezier van het onderzoeken en ontdekken van nieuwe dingen, het je eigen maken van nieuwe vaardigheden, het plezier wanneer iets voor de eerste keer lukt. Spelen met leeftijdsgenootjes in de groep en samen plezier beleven legt een belangrijke basis voor later.

### 2). Samen

In een groep leer je samen spelen, delen en dat er grenzen zijn. Samen spelen vraagt om samenwerken, communiceren en rekening houden met elkaar. De verschillende achtergronden van kinderen in de groep maakt kinderopvang tot een rijke en waardevolle omgeving waar veel te ontdekken valt. Kinderen reageren al vroeg op de acties van andere

kinderen. Een kind is al jong gevoelig voor wat werkt en wat niet. Als een kind met anderen wil spelen, moet het een goed moment vinden om 'in te voegen', een vaardigheid die je hele leven terugkomt. Kinderen leren van en met elkaar. Iedereen is welkom, iedereen doet mee.

### **3). Groei**

Alles wat aandacht krijgt groeit. Kinderen die zich veilig en prettig voelen, groeien in alle opzichten. Een kind dat zich sterk voelt, kan op ontdekkingstocht gaan en nieuwe ervaringen opdoen. Wij geven kinderen de ruimte om hun talenten te ontdekken en uit te diepen. We stimuleren kinderen om te bewegen, buiten te zijn, actief te zijn en samen te spelen. We stimuleren het zelf ontdekken en zoeken naar creatieve oplossingen. We bieden uitdagende activiteiten die voor het kind betekenisvol, leuk en leerzaam zijn.

### **4). Veilig**

ZamZam is een veilige plek voor kinderen, zowel fysiek als emotioneel. Wij bieden de warmte en geborgenheid die nodig is om zelfvertrouwen te krijgen, want pas wanneer kinderen zich veilig voelen komen ze tot spel en ontwikkeling. Kinderen hoeven bij ons niet bang te zijn om fouten te maken. Wij bieden een veilige omgeving om ook dingen te leren die je niet meteen kunt. Bij ontwikkelen hoort soms ook vallen en opnieuw proberen. Een kind durft alleen te vallen als het weet dat het opgevangen wordt en onze pedagogisch medewerkers staan er elke dag om uw kind op te vangen.

### 3. Pedagogisch beleid

ZamZam Kinderopvang KDV heeft als doel het aanbieden van persoonlijke en kwalitatieve goede en verantwoorde kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar. We streven ernaar om een betrouwbare, sfeervolle, rustige, gezellige en warme opvang te bieden, waar kinderen met plezier naar toe gaan en waar de ouders hun kinderen met een gerust hart achterlaten.

We onderscheiden de volgende pedagogische doelen van prof. J.M.A. Riksen-Walraven die in de praktijk een geïntegreerd geheel zijn:

1. Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid (in een gezonde en veilige omgeving)
2. Bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties;
3. Bevorderen van de ontwikkeling van sociale competenties;
4. Socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen.

Het bieden van veiligheid is van primair belang. Niet alleen omdat het bijdraagt aan het welbevinden van de kinderen nu, maar ook omdat een veilig klimaat de basis is voor het realiseren van de andere pedagogisch doelstellingen. Er zijn drie bronnen van veiligheid te onderscheiden:

- Vaste pedagogische medewerkers op de groep;
- Bekende leeftijdsgenoten;
- De inrichting en de omgeving.

#### 3.1 Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid (in een gezonde en veilige omgeving)

Vertrouwen hebben in de pedagogisch medewerkers is van essentieel belang voor het gevoel van veiligheid voor kinderen. De pedagogisch medewerkers doen dit doormiddel van:

- Individuele aandacht geven
- Het creëren van een omgeving waar initiatief nemen wordt gestimuleerd en waar fouten maken mag
- Dat wat je belooft nakomen
- Eerlijk zijn
- Rust, regelmaat en structuur bieden
- ZamZam Kinderopvang streeft naar zoveel mogelijk vaste groepssamenstellingen

Elk kind wil zich ontwikkelen. Daarbij is het belangrijk dat het kind zich fijn voelt; thuis en op ZamZam Kinderopvang KDV. Vanuit deze emotionele veiligheid zullen kinderen de uitdaging aangaan om te experimenteren, nieuwe ervaringen op te doen en zich zo spelenderwijs te ontwikkelen. Kinderen kunnen daarbij rekenen op de pedagogisch medewerkers die er altijd zijn en kinderen een veilig en vertrouwd gevoel geven. Ook zorgen zij voor een duwtje in de rug, een knuffel om te laten weten hoe trots we op ze zijn en om ze op te vangen als het even niet lukt. Pedagogisch medewerkers hebben oog en oor voor de eigenheid van ieder kind. Zij gaan respectvol en liefdevol om met kinderen en scheppen de voorwaarden waarbinnen elk kind zichzelf kan zijn, zich ontspannen en prettig voelt en zich in zijn eigen tempo kan ontwikkelen. Voor elke groep is er een eigen ruimte, die de kinderen (her)kennen



als hun eigen groepsruimte, namelijk: de 'hop' en de 'raaf'. De inrichting (meubilair, speelgoed) is afgestemd op de ontwikkelingsfase van de kinderen en biedt geborgenheid. Hier leren de kinderen elkaar kennen en raken ze met elkaar vertrouwd. Voor de allerkleinsten is de 'babytuin' buiten, zodat ook zij veel buiten kunnen zijn op een vertrouwde plek. Ook de grote tuin is vertrouwd voor de kinderen omdat ze er iedere dag mogen spelen samen met de pedagogisch medewerkers. Over het algemeen ervaren kinderen buiten veel meer rust en vrijheid.

Bij ZamZam Kinderopvang hebben alle pedagogische medewerkers van de groep een aantal mentorkinderen. De mentor houdt de ontwikkeling en het welbevinden van haar mentorkinderen bij. Ook vult de mentor minimaal 2 keer per jaar een observatie/registratieformulier in, om de ontwikkeling van het kind te volgen en te registreren. Waarna er met ouders een gesprek volgt over de resultaten van het registratieformulier. Ook is de mentor het eerste aanspreekpunt voor de ouders van dit mentorkind.

### **Baby's:**

Rust en regelmaat ervaren jonge kinderen, met name baby's, als houvast. Vaste routines helpen ze hierbij. Ze vinden het fijn om te weten dat de pedagogisch medewerker die voor ze zorgt nog even een liedje zingt voor het slapen gaan of na het melk drinken nog even gezellig kletst. Daarom kunnen de kleintjes bij ons rekenen op het vertrouwde gezicht van de pedagogisch medewerker die hen op schoot neemt, de fles geeft, in bed legt en hen troost als ze verdrietig zijn. Bij haar voelt de baby zich geborgen en krijgt hij de gelegenheid zich te hechten. Wij zorgen ervoor dat er 2 vaste gezichten/pedagogisch medewerkers voor elke baby zijn en dat 1 van deze 2 altijd aanwezig is (met uitzondering op vakanties of ziek zijn).

Daarnaast vinden we het erg belangrijk dat een pedagogisch medewerker sensitief responsief reageert op een kind. Hiermee bedoelen we dat de pedagogisch medewerker door goed te kijken naar een kind, probeert te begrijpen wat het bedoelt. Vervolgens is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker adequaat reageert door op de juiste manier in te spelen op de signalen van het kind. Als een kind huilt, zal de pedagogisch medewerker altijd proberen te achterhalen waarom het huilt; heeft het honger, is het kind moe of wil het kind gewoon even geknuffeld worden. Door regelmatig 1 op 1 contact te maken met het kind leert de pedagogisch medewerker het kind steeds beter kennen en kan zij steeds beter sensitief responsief reageren.

### **Dreumes en Peuters:**

Naarmate kinderen opgroeien, wordt hun ervaringswereld groter. Ze raken vertrouwd met ZamZam Kinderopvang KDV, de groepsgenootjes en hun ouders en de pedagogisch medewerkers. Hun draagkracht wordt groter en ze kunnen meer nieuwe ervaringen aan. Structuren en routines blijven belangrijk, maar daarbinnen hebben kinderen letterlijk en figuurlijk meer ruimte nodig. Daarnaast is het heel belangrijk om kinderen het gevoel te geven dat ze gezien en gehoord worden. Een babbeltje, een knuffel, een grapje, lekker gek doen met elkaar...het draagt allemaal bij aan een goede sfeer op de groep, een gevoel van veiligheid voor de kinderen. Het gevoel dat ze er mogen zijn, dat ze goed zijn zoals ze zijn en dat de pedagogisch medewerkers er onvoorwaardelijk voor ze zijn. Er wordt gepraat met de kinderen over wat er gebeurt op de groep. Als ze gedrag vertonen wat we liever niet zien op de groep, leggen we uit welk gedrag we wel graag zien en waarom, op een rustige en

duidelijke manier. Zo voelt het kind zich gehoord en daardoor ook veilig. Buiten zijn pedagogisch medewerkers niet altijd direct in de buurt, maar zorgen ze wel altijd dat ze de kinderen zien of bewust op een afstandje toekijken naar wat er gebeurt. Als het nodig is, zal de pedagogisch medewerker het kind altijd helpen of stimuleren om zelf iets op te lossen. Zo voelt een kind zich toch gezien of gehoord.

### 3.2 Bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties

Het ontwikkelen van een eigen persoonlijkheid is van groot belang. Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in zijn/haar eigen tempo. De pedagogisch medewerkers stimuleren de ontwikkeling door het aanbieden van materialen en activiteiten die hierbij passen. Er wordt gewerkt met 1 verticale groepen (voor kinderen van 0 -4 jaar). Maar de pedagogisch medewerkers kiezen er op verschillende momenten voor om de groep te splitsen om zo ontwikkelingsgerichte activiteiten te kunnen aanbieden. Daarnaast is er een peutergroep waarin ontwikkelingsgerichte activiteiten worden aangeboden voor kinderen vanaf 2 jaar.

Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en gaan graag op onderzoek uit. Zo verkennen ze hun omgeving, de aard van de dingen en hun eigen mogelijkheden en onmogelijkheden. Ze vinden uitdagingen, proberen oplossingen uit en doen allerlei ervaringen op die hen helpen hun kennis, veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen en creativiteit te ontwikkelen. Dit spel van doen en ontdekken (ervarend leren) is een serieuze zaak en gaat - soms letterlijk - met vallen en opstaan. Daarbij herhalen ze graag; het is hun manier om te oefenen wat ze net ontdekt of geleerd hebben totdat ze iets onder de knie hebben. Daar zijn zij dan heel trots op en wij zijn heel trots op hen. Dit ervarend leren is het tweede aandachtspunt in ons pedagogisch beleid. We geven de kinderen ruimte om te experimenteren, ze mogen leren door te ervaren, zo wordt elke dag een bijzondere dag.

Pedagogisch medewerkers stimuleren kinderen om zoveel mogelijk ervaringen op te doen. We bieden ze uitdagende materialen en activiteiten en spelen in op de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden. We doen een stapje opzij om ze te laten oefenen, zodat ze ook leren om op eigen benen te staan. Natuurlijk zijn we altijd in de buurt om een oogje in het zeil te houden. We moedigen ze aan, prijzen hun initiatieven, accepteren en waarderen hun oplossingen en ideeën en we troosten ze als het even niet meezit. Daarbij hebben we oog en respect voor de eigenheid en de autonomie van het kind, dat zelf de inhoud en het tempo van zijn spel bepaalt. Dat betekent niet dat het kind stilstaat in ontwikkeling. We bieden ze juist uitdaging en stimuleren ze om nieuwe dingen uit te proberen. Klauteren op boomstammen of stenen en klieren met zand en water; kinderen vinden het heerlijk om buiten te spelen. In hun fantasie wordt een boomstam een boot. De buitenruimte nodigt kinderen uit om creatief te zijn en zich ook buiten op motorisch, zintuiglijk en sociaal gebied te ontwikkelen. Het buitenspelen vraagt veel meer van de fantasie van het kind doordat voorwerpen allerlei functies kunnen krijgen. Kinderen worden buiten op een natuurlijke manier gestimuleerd om bijvoorbeeld hun motoriek te ontwikkelen. Ze kruipen of lopen de berg op en moeten er dan ook weer vanaf. Ook oefenen ze hun evenwicht door bijvoorbeeld op de boomstam of de autobanden te klimmen en erop te gaan lopen.

De inrichtingsaspecten uitdaging en veiligheid zijn in balans. Dat wil zeggen dat de buitenruimten verantwoorde motorische 'oefensituaties' bieden, zodat kinderen leren omgaan met risico's, zelfvertrouwen opbouwen en hun eigen grenzen leren kennen.

Cognitie zorgt ervoor dat elk kind de wereld op zijn eigen manier organiseert. Kinderen leren spelenderwijs begrijpen en gaandeweg oorzaak-gevolg relaties kennen door het leggen van verbanden tussen situaties.

**Baby's:**

De baby leert de relatie kennen tussen bijvoorbeeld het bewegen van het handje en het geluid dat vervolgens uit het speelgoed komt. De pedagogisch medewerkers zullen het kind uitdagen door speelgoed soms net iets verder weg te leggen of hoger te hangen. Ook zorgen we er altijd voor dat er voldoende ontwikkelingsmateriaal aanwezig is, waardoor een kind uitgedaagd wordt om iets te pakken, er mee te bewegen, een stapje te zetten of bijv. zijn hoofdje op te tillen. Ook buiten kan hieraan goed gewerkt worden, bijv. in de babytuin. Maar ook in het gras of op een kleedje kan een baby lekker liggen en ontdekken wat er allemaal voorbijkomt. Baby's ervaren hoe het gras ruikt in de zon of bijvoorbeeld als het nat is. Baby's staan nog veel meer open voor al deze ervaringen en ervaren hierdoor alles intenser dan volwassenen.

Dit geldt ook voor een dreumes, hij/zij kan bijvoorbeeld uitgedaagd worden in de motoriek of in de taalontwikkeling. Ook het kind veilig laten voelen door bijv. eerst aan de hand mee te lopen, zodat hij daarna zelf op pad durft te gaan vinden wij belangrijk. Ook buiten is een mooie gelegenheid tot het stimuleren van de motoriek. Kinderen leren op een natuurlijke manier kruipen of lopen op verschillende ondergronden, zoals de stoep of het gras. De pedagogisch medewerker kijkt naar het kind en probeert zo aan te sluiten op zijn niveau. Ook de taalontwikkeling wordt op een natuurlijke manier gestimuleerd buiten. Kinderen wijzen bijv. een bloemetje aan en de pedagogisch medewerker haakt hierop in door het woord 'bloem' te zeggen.

**Dreumes/Peuter:**

Een dreumes/peuter die ergens niet bij kan, gaat ergens op staan, zodat het wel lukt. De pedagogisch medewerker stimuleert deze ontwikkeling door situaties begrijpelijk te maken. Dit kan door het geven van voorbeelden en uitleg. Begrip en taal zijn heel belangrijk voor de ontwikkeling van het kind. Het vormt de basis voor communicatie, het verkrijgen van inzicht en gevolg, het verwoorden van emoties en/of het oplossen van conflicten. Buiten wordt het zelf oplossend vermogen van de kinderen gestimuleerd doordat de pedagogisch medewerker niet altijd direct in de buurt is.

Ook ontdekt een peuter buiten dingen die je binnen niet ziet, zoals bijvoorbeeld schaduwen. Pedagogisch medewerkers spelen hierop in door samen met het kind te kijken wat je met de schaduw kunt doen of door er een spelletje van te maken. Kinderen worden op die manier positief gestimuleerd omdat ze waardering krijgen voor hun 'ontdekking'.

Ook wordt het kind gestimuleerd bijv. zelf zijn boterham te smeren, groenten en fruit te eten met een vork. Zijn eigen jas van de kapstok te pakken en proberen aan te trekken of bijvoorbeeld zelf zijn laarsjes aan te trekken. Hierbij is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers positief gedrag van kinderen benoemen, ze complimenten geven en daarmee kenbaar maken dat ze trots zijn op het kind.

### 3.3 Bevorderen van de ontwikkeling van om sociale competenties

Door verschillende activiteiten stimuleren wij de ontwikkeling van de sociale competenties van kinderen. Wij besteden veel aandacht aan samenspel en behulpzaamheid. De vaardigheden die het kind beheerst wordt aangemoedigd. De ontbrekende vaardigheden worden ondersteund. Dit is van groot belang voor het zelfvertrouwen van de kinderen.

ZamZam Kinderopvang KDV begeleidt de ontwikkeling van sociale competenties door:

- Kinderen te leren samen spelen, zingen en opruimen
- Kinderen leren elkaar te helpen
- Vragen of een kind iets voor een ander kind wil doen; bijvoorbeeld de jas pakken van een jonger kind
- Te groeten bij binnenkomst en te zwaaien bij afscheid
- Rekening te houden met elkaar
- Groepsspelletjes te organiseren
- Kinderen samen te leren delen
- Kinderen leren om op hun beurt te wachten
- Stimuleren om contact te maken

Kinderen spelen binnen en buiten de hele dag met elkaar. Dit geeft hen de gelegenheid om voortdurend van elkaar te leren en ook vriendjes van elkaar te worden. Door te kijken naar elkaar zien zij ook wat de omgangsregels zijn die op de groep gelden. In het spel leren ze ook rekening houden met een ander; te wachten op hun beurt, luisteren naar elkaar, rekening houden met elkaar en hun eigen oplossingen te zoeken in de omgang met elkaar. Wij hechten er veel waarde aan om de kinderen de ruimte te geven om deze oplossing zelf te zoeken en ook te respecteren.

#### **Baby's:**

Ook bij de baby's wordt het contact met elkaar gestimuleerd. We leggen ze regelmatig samen in de box of allebei in een wipstoel tegenover elkaar, zowel binnen als buiten. Ze kunnen dan naar elkaar kijken, ze horen elkaar en ze voelen bijv. een handje of een voetje van een andere baby of ze maken oogcontact met elkaar. Ook de dreumesen worden gestimuleerd in het maken van contact, door bijv. samen liedjes te zingen aan tafel, samen helpen en zelf op ooghoogte te gaan zitten wanneer je contact hebt met een kind. Ze leren van elkaar door elkaar te zien en te horen. Ze maken bijvoorbeeld een geluidje en horen dat een ander daarop reageert, ze grijpen met hun handje en hebben ineens een ander handje vast, ze geven bijv. speelgoed aan een ander kind en het ander kind wordt hier blij van (leren delen).

#### **Dreumes/Peuter:**

De pedagogisch medewerker zorgt dat er voldoende momenten zijn om rustig samen te kunnen spelen en ook samen dingen te doen. Samen vegen, samen plantjes in de tuin zetten en samen de tafel dekken. De pedagogisch medewerker doet zelf ook zoveel mogelijk dingen samen met de kinderen en gebruikt de dagelijkse werkzaamheden als speel- en leermomenten voor de kinderen. Ze kan dit doen door vragen te stellen, dingen te benoemen en verbanden te laten zien. Ook samen een liedje zingen aan tafel voor het eten hoort hierbij.

Pedagogisch medewerkers gaan ook bewust om met conflictsituaties tussen kinderen. Dit doen ze door een ruzie bespreekbaar te maken of door kinderen zelf een oplossing te laten zoeken. Buiten gaat dit op een natuurlijke manier doordat de pedagogisch medewerker niet altijd in de buurt is, waardoor kinderen soms zelf een ruzietje op moeten lossen of de pedagogisch medewerker om hulp moeten gaan vragen. Ook door kinderen te leren dat ze elkaar nodig hebben om bijvoorbeeld een spelletje te spelen. Ze moeten dan overleggen en samenspelen om het spel goed te kunnen uitvoeren. Of door kinderen te leren dat ze rekening met elkaar houden bijvoorbeeld op het moment dat ze buiten fietsen. De kinderen op de fiets moeten letten op de kinderen die rondlopen. Maar de kinderen die rondlopen leren ook te letten op de kinderen die aan komen gefietst. Ze leren in te schatten hoe hard een ander kind aan komt fietsen en moeten dan een keuze maken of ze zullen stoppen of nog snel doorlopen.

### 3.4 Socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen

ZamZam Kinderopvang KDV draagt de volgende waarden en normen over:

- Respect voor elkaar hebben en hierbij zelf het goede voorbeeld geven.
- Respect te hebben voor de natuur.
- Open te zijn en verschillen te benoemen.

Kinderen komen andere kinderen tegen op het kinderdagverblijf elk met een eigen achtergrond, gezinssituatie, cultuur. Wij vinden het belangrijk om daar oog voor te hebben en daar open voor te staan en een belangstellende houding te laten zien.

Om in de samenleving te kunnen functioneren, is het nodig dat kinderen de waarden, normen en regels van de maatschappij waarin zij leven, leren kennen en zich eigen maken. Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar met onze cultuurgebonden. Ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen.

Bij ZamZam Kinderopvang KDV hanteren wij regels omtrent de veiligheid en het omgaan met elkaar, met de materialen en de omgeving. Pedagogisch medewerkers hebben hierin een voorbeeldrol. Kinderen leren veel meer van wat zij ons zien doen, dan van wat wij hen vertellen te doen. Hiermee vergroten wij de mogelijkheden van kinderen om nu en later op een positieve manier mee te doen in onze diverse, multiculturele samenleving. Ook leren kinderen van jongs af aan dat je respectvol omgaat met eenieder.

#### **Baby's:**

De pedagogisch medewerkers letten goed op de non-verbale en verbale reacties die een kind geeft en zullen hier altijd op reageren door het kind aan te raken, terug te praten of een knuffel te geven. Hierdoor leert een kind dat het gezien en gewaardeerd wordt. Ook het geven van complimentjes door de pedagogisch medewerker hoort hierbij.

#### **Dreumes/Peuter:**

De pedagogisch medewerkers leren kinderen om 'alsjeblieft' te zeggen als ze iets aan een ander geven of 'dank je wel' als ze iets van een ander krijgen. Er wordt altijd geluisterd als een kind iets komt vertellen, maar ook worden de kinderen uitgenodigd/uitgedaagd tot vertellen. Het kind leert op die manier dat ieders inbreng van belang is. Daarnaast leert een kind om te luisteren naar het verhaal van een ander kind, maar ook om te wachten tot een ander kind uitvertelt is, voor hij aan de beurt is. Door spelletjes te spelen met de kinderen wordt dit ook geoefend op een speelse manier. Kortom, de pedagogisch medewerkers zijn zich te allen tijde bewust van hun eigen houding en rol en zullen deze altijd dusdanig inzetten zodat er veel leermomenten voor de kinderen zijn.

### 3.4 Basishouding van de pedagogisch medewerker

Binnen ZamZam Kinderopvang KDV hechten we zeer veel belang aan de kwaliteit en de deskundigheid van onze pedagogisch medewerkers. Hun competenties, vaardigheden en handelen zijn bepalend voor de pedagogische kwaliteit. ZamZam Kinderopvang `KDV streeft naar een mix van M.B.O. en H.B.O.-geschoolde pedagogisch medewerkers. Ook vinden wij een mix van leeftijden van de pedagogisch medewerkers belangrijk hoewel

Al onze pedagogische beroepskrachten beschikken over het diploma sociaalpedagogisch werk niveau 3 en/ of 4 of zij hebben een andere relevante pedagogische mbo of hbo-kwalificatie conform de CAO Kinderopvang. Ook zijn zij in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële documentatie op het moment dat zij met hun werkzaamheden bij ons starten. Daarnaast zijn zij ingeschreven in het personenregister en hebben een koppeling met ZamZam Kinderopvang KDV. Dit laatste geldt ook voor stagiaires, BBL-stagiaires, vrijwilligers en leidinggevende.

Daarnaast zijn er altijd volwassene bij het kinderdagverblijf aanwezig die in het bezit zijn van een geldig kinder- EHBO-diploma en/of BHV-diploma. Wij hebben er ook voor gekozen om het hele team EHBO en BHV-trainingen te laten volgen, zodat iedereen weet hoe te handelen wanneer er een situatie voordoet.

De pedagogisch medewerkers zijn gespecialiseerd in het verzorgen van en het werken met jonge kinderen en worden jaarlijks bijgeschoold om de pedagogische visie in de praktijk toe te passen.

#### 3.4.1 Stagiaires

ZamZam Kinderopvang KDV is een erkend leerbedrijf, dit houdt in dat we aan bepaalde regels voldoen om een stagiaire goed te kunnen begeleiden.

Voor aanvang dienen stagiaires altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het personenregister Kinderopvang.

De stagiaires zijn boventallig en nooit eindverantwoordelijk voor de gang van zaken binnen ons kinderdagverblijf. De stagiaires worden in de gelegenheid gesteld om de beroepskwalificaties te ontwikkelen. In verband met de toegevoegde waarde van de stage voor zowel de stagiaire, de kinderen en de organisatie wordt een minimumperiode van 6 maanden afgesproken.

Altijd zal er gekeken worden naar de achtergrond en de ontwikkeling van de stagiaire. Afhankelijk van deze ontwikkeling zal de stagiaire meer handelingen mogen uitvoeren en meer verantwoordelijkheden krijgen, altijd onder verantwoordelijkheid van een pedagogisch medewerker.

ZamZam werkt met stagiaires die bezig zijn met een opleiding op Mbo-niveau tot (gespecialiseerd) pedagogisch medewerker BBL/verkorte leerweg OvO en/of BOL studenten).

BBL (Beroeps Opleidende Leerweg) en 3<sup>e</sup> leerweg (OVO)

Om structureel goede en gekwalificeerde medewerkers te werven, boeien en binden wil ZamZam Kinderopvang een mogelijkheid bieden voor de beroepsbegeleidende leerweg aan studenten. Op dit moment betreft het maximaal 1 BBL of 3<sup>e</sup> leerweg (OVO)-student, aangezien we voldoende capaciteit beschikbaar willen hebben om te begeleiden en de 12 arbeidsuren per week voor de student willen kunnen garanderen.

Duidelijke verwachtingen vanuit opleiding, student worden vastgelegd in een opleidingsovereenkomst. Daarbij wordt per individuele student gekeken in overleg met de opleiding op welke manier de student ingezet kan worden en wie de begeleiding van de student voor haar rekening neemt. Afhankelijk van de competenties van student kan deze formatief ingezet worden. De formatieve inzetbaarheid is oplopend van 0-100% in de 1<sup>e</sup> twee fasen. Dit wordt schriftelijk vastgelegd op basis van informatie van opleidings- en praktijkbegeleider. De opleidingsfasen zijn bij een normatieve opleidingsduur van drie/vier jaar conform de leerjaren. Bij een andere opleidingsduur wordt de fase en ingangsdatum ervan bepaald door informatie van de opleiding.

De student krijgt naarmate de opleiding vordert meer verantwoordelijkheden. De oplopende formatieve inzet verloopt volgens de bijgevoegde grafiek. Een formatieve inzet van 50% kan bijvoorbeeld zijn: de student wordt de helft van uren van de BPV als beroepskracht op een volledige groep gezet, of de student wordt volledig als beroepskracht op de helft van het aantal kinderen behorende bij de leeftijdsgroep ingezet.

### **Taken en verantwoordelijkheden**

- Begeleiden, verzorgen en ontwikkeling van kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar
- Zelfstandig op de groep staan
- creëren van een warme en veilige omgeving en verantwoordelijkheid dragen voor de veiligheid van de omgeving
- kinderen stimuleren positief bij te dragen aan de groeps sfeer ingrijpen en bemiddelen bij conflicten
- kunnen improviseren bij onverwachte situaties en aanpak bedenken
- actief inspelen op wat het kind aangeeft en daarbij rekening houden met zijn behoefte en mogelijkheden
- spelactiviteiten en verschillende situaties toepassen
- meerdere activiteiten tegelijk verrichten en overzicht houden
- plannen en organiseert de voorbereiding van speciale gelegenheden
- observeren van individuele kinderen, gebruik maken van een observatielijst
- aandacht verdelen over kinderen, individueel en groepjes kinderen

- ontwikkeling volgen eventuele afwijkingen signaleren
- signaleren van taal-en ontwikkelingsachterstand en dit aankaarten
  
- denken en handelen reflecteren
- spelenderwijs stimuleren van de cognitieve, sociaal-emotionele, motorische ontwikkeling
- hygiëne in acht nemen
- literatuur lezen informatie en ideeën van collega's gebruiken
- informatie uitwisselen tussen pedagogische medewerkers
- contact onderhouden met ouders en een vertrouwensband met hen opbouwen
- gesprekken voeren met ouders
- overdracht geven aan de ouders of verzorgers
- huishoudelijke werkzaamheden verrichten en materialen beheren
- schoonhouden van de groep

### **Verantwoordelijkheden**

- voor professionele instelling en aanpak op werkplek
- om te werken volgens opgesteld protocollen, werkinstructies etc.
- voor een nette groep en omgeving van de kinderen
- verantwoorden aan de aangewezen begeleider en houder
- volgen van alle lessen op de onderwijsinstelling
- het tijdig maken van de door de onderwijsinstelling opgegeven opdrachten en deze bespreken met de begeleider
- ontwikkelpunten noteren en eraan werken; na 2 weken evalueren
- aanwezig zijn bij de beoordelingsgesprekken met school

### **BOL (Beroeps Opleidende Leerweg)**

Een BOL-student staat in principe boventallig op de groep. In de CAO zijn enkele mogelijkheden om een BOL-student formatief in te zetten op basis van een arbeidscontract. Dit mag alleen in de volgende situaties:

- bij ziekte van een pedagogisch medewerker
- tijdens schoolvakanties van de student

Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- de student mag nooit alleen op de groep staan
- de student mag niet worden ingezet tijdens het 1<sup>e</sup> leerjaar
- de student kan uitsluitend worden ingezet op de eigen stagelocatie

Voor het vaststellen van de formatieve inzet gelden dezelfde eisen als aan de BBL-student. Dit betekent:

- inzet alleen als oudercommissie een positief advies heeft gegeven op het beleid
- oplopend van 0-100% in de eerste 2 fases (m.u.v. het eerste jaar)
- inzet wordt schriftelijk vastgelegd op basis van informatie van zowel praktijk- als opleidingsbegeleider

Taken en verantwoordelijkheden stagiaire BOL-opleiding niveau 3 en 4



Stagiaires van een BOL-opleiding zijn boventallig en worden niet als pedagogisch medewerker. Uitzondering hierop is het eventueel incidenteel vervangen van de vaste groepsleiding in geval van ziekte of vakantie van de student of tijdens het afleggen van de proeve van bekwaamheid als onderdeel van de opleiding; dit is alleen mogelijk vanaf het tweede leerjaar en alleen voor studenten niveau 3 en 4.

De stagiaires krijgen van de vaste medewerker praktijkbegeleiding op locatie en daarnaast is A. Muse de stagebeleider/examinator en aanspreekpunt.

### 3.4.2 Vrijwilligers

Voor aanvang dienen vrijwilligers ook altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het personenregister Kinderopvang. Een vrijwilliger is geheel boventallig en zal hier voor geen enkel kind worden ingezet. Een vrijwilliger mag met kinderen een activiteit doen, zoals: een boek lezen, knutselen, een gezelschapsspel doen, etc. Verzorgende taken mogen de vrijwilligers hier niet doen.

De minimumperiode dat een vrijwilliger hier is bedraagt 6 maanden, dit i.v.m. de continuïteit op de groep.

### 3.5 Vaste gezichten

Voor alle kinderen is een vertrouwde pedagogisch medewerker op de groep van belang. De pedagogisch medewerkers werken bij ons dan ook op vaste dagen, zodat er voor kinderen vaste gezichten op de groep zijn. Voor de kinderen worden drie vaste pedagogisch medewerkers toegewezen. Per dag dat het kind komt is minimaal één van deze drie pedagogisch medewerkers aanwezig (uitgezonderd: vakantie, ziekte en verlof). In het geval van ziek zijn, vakantie of verlof zal er eerst geprobeerd worden vervanging te regelen, door een vaste medewerker van de groep. We willen zorgen voor zoveel mogelijk stabiliteit en veiligheid voor de kinderen. Is er geen vast gezicht beschikbaar, dan mogen wij van het vaste gezichtencriterium afwijken. We zullen eerst kijken welke pedagogisch medewerkers al vaker op de desbetreffende groep heeft ingevallen, zodat deze medewerker voor de kinderen het meest vertrouwd zal zijn.

Tevens hebben wij een klein team, waardoor er vrijwel nooit onbekende gezichten voor ouders en kinderen op de groep zijn. In het geval dat er geen vast gezicht voor het kind(eren) aanwezig kan zijn, kunnen de pedagogisch medewerkers informatie (dagritme, allergieën, bijzonderheden, ontwikkeling) van het kind doorlezen en wordt er zorg gedragen voor een goede overdracht, zodat zij op de hoogte zijn van belangrijke informatie en fijne opvang kunnen bieden voor de kinderen.

### 3.6 Corrigeren en belonen

De kinderen worden binnen ZamZam Kinderopvang KDV op een positieve manier benaderd. Door middel van positieve aandacht wordt het gewenste gedrag gestimuleerd. Wanneer een

kind negatief gedrag vertoont wordt gekeken naar het individuele kind en nagegaan waarom een kind dit gedrag vertoont (bijvoorbeeld niet lekker in zijn vel zitten, verveling, verandering thuissituatie, onzekerheid, ontwikkelingsproblematiek). De pedagogische medewerkers kunnen op deze manier de oorzaak van het probleem wegnemen of hier rekening mee houden.

Wanneer een kind na een waarschuwing nog negatief gedrag blijft vertonen, zal de pedagogisch medewerker op ooghoogte (gehurkt) op rustige, duidelijke wijze aanspreken en het kind daarbij ook aankijken. Bij herhaling van het negatieve gedrag kan het kind zo nodig voor een korte duur op een bepaalde plek neergezet worden om even uit de negatieve situatie gehaald te worden. Er wordt zo kort mogelijk aandacht besteed aan negatieve gedrag en het kind wordt evt. afgeleid om herhaling van het negatieve gedrag te voorkomen. Tegelijkertijd wordt positief gedrag (complimenten) gestimuleerd. Wij vinden het belangrijk om ouders terugkoppeling te geven over het gedrag van het kind.

### 3.6 Observaties en Mentorschap

Tijdens het werken met kinderen zijn wij uiteraard ook bezig met de ontwikkeling van kinderen. Om alle kinderen optimaal te kunnen begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling is het noodzakelijk om vaste observatiemomenten uit te voeren. Per jaar zullen er twee vaste observatiemomenten zijn. Deze observaties zullen worden ingevuld door de mentor. De mentor is één van de vaste pedagogische medewerkers op de groep van uw kind.

Wanneer uw kind start met de opvang, zal er na ± 3 maanden een welbevindingsgesprekje plaats vinden. Dit gesprek vindt plaats naar aanleiding van de ingevulde observatielijst.

Rond de verjaardag van het kind zal een uitgebreide observatie plaatsvinden a.d.h.v. een observatielijst. Naar aanleiding van deze observatie zal er een gesprek plaatsvinden met ouders/verzorgers. Wanneer uw kind bv. 1,5 of 2,5 jaar is wordt er ook een observatielijst ingevuld. Mochten er tijdens deze observaties bijzonderheden worden geconstateerd betreffende uw kind, dan zult u altijd door ons worden geïnformeerd. Zijn er geen bijzonderheden van onze kant, dan loopt het stilzwijgend door tot aan de observatie wanneer uw kind een jaar ouder wordt. Mocht er behoefte zijn aan 2 gesprekken per jaar, dan bieden wij deze mogelijkheid. Wanneer er tussendoor nog vragen zijn, dan zijn wij ten alle tijden bereid om een gesprek in te plannen.

Kinderen worden gedurende de opvang **geobserveerd** door de pedagogisch medewerker en als er bijzonderheden zijn en er is sprake van abnormaal gedrag/gedragsproblemen wordt dit besproken met de leiding. Ouders worden hierover ingelicht door de pedagogisch medewerker.

Ieder kind krijgt een mentor toegewezen. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. De mentor is aanspreekpunt voor ouders om de ontwikkeling van en het welbevinden van het kind te bespreken.

Om de ontwikkeling van het kind te kunnen volgen, moet de mentor het kind echt kennen. Daarom is de mentor direct betrokken bij de opvang en ontwikkeling van het kind. De mentor is één van de pedagogisch medewerkers van de groep waarin het kind geplaatst is. De ouders worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht wie de mentor van hun

kind is. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (met toestemming van de ouders).

### 3.6.1 Signaleren

Onze observatielijsten worden ingevuld door de mentor van uw kind. De mentor is een van de vaste pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind. Samen met de andere medewerkers worden deze ingevulde lijsten besproken. Wij proberen hierdoor een zo goed en zo breed mogelijk beeld van een kind te krijgen. Daarnaast worden tijdens de teamvergaderingen, de ontwikkelingen van diverse kinderen besproken en ook worden alle oudergesprekken besproken. Iedereen van het team wordt op de hoogte gebracht van kind ontwikkelingen die extra in de gaten moeten worden gehouden. Mochten wij bepaalde bijzonderheden signaleren, dan bespreken wij deze uitvoerig binnen het team. Zodra wij een duidelijk beeld hebben, bespreken wij onze bevindingen met de ouders/verzorgers. Tijdens dit gesprek worden eventuele actiepunten in kaart gebracht.

Als de situatie externe hulp vereist, zullen wij dit met ouders bespreken. Wij zullen ouders verwijzen naar een instantie die hen verder kan helpen, of wij zetten zelf de externe hulp op gang; dit altijd met toestemming van ouders/verzorgers.

De volgende stappen kunnen ondernomen worden bij het signaleren van bijzonderheden in de ontwikkeling:

- **Stap 1 Probleemverheldering:**  
Probeer zo helder mogelijk te krijgen wat opvalt aan het gedrag van het kind en wat maakt dat het gedrag van een kind lijkt af te wijken van andere kinderen. De pedagogisch medewerkers is door opleiding en/of ervaring op de hoogte van de ontwikkelingsfasen van kinderen, zodat eventuele stoornissen/problemen kunnen worden gesignaleerd. Eigen ervaring en kennis en eigen normen en waarden zijn van invloed op de manier waarop men individueel gedrag van kinderen beoordeelt. De pedagogisch medewerkers moet zich hiervan bewust zijn. Daarom worden signalen ook altijd met teamleden en assistent leidinggevende of directie besproken. Blijft het gedrag verontrustend dan ga je over na de volgende stap.
- **Stap 2 Invloed van eigen referentiekader van de groepsleiding:**  
Aan collega's, de leidinggevende en de directie kan advies gevraagd worden. Overleg kan ervoor zorgen dat er meer duidelijkheid komt in eigen inschatting of de signalen juist zijn. In een teamoverleg is hiervoor de beste plek. Uit dit overleg kan blijken dat de ongerustheid niet door de collega's wordt gedeeld en dat het meer te maken heeft met het eigen referentiekader van de pedagogisch medewerkster. Wanneer het kind opvalt dan zal de ontwikkeling van het kind door de pedagogisch medewerkster een tijd worden gevolgd.
- **Stap 3 Observeren:**  
Indien de ontwikkeling als zorgwekkend wordt gezien zal de groepsleiding in overleg met collega's en de assistent leidinggevende en na overleg met/na toestemming van de ouders het kind gericht en systematisch observeren.
- **Stap 4 Bespreken met ouders:**  
Wanneer er alles op wijst dat er iets is, kan de pedagogisch medewerkster dit bespreekbaar maken bij de ouders. De resultaten van de observaties worden besproken. Benoem het probleem! Het bespreekbaar maken bij ouders is soms een

moeilijke taak. Praten over minder leuke dingen die zijn opgevallen is nu eenmaal moeilijker dan praten over leuke dingen. De manier waarop dit bespreekbaar wordt gemaakt bij de ouders is afhankelijk van de relatie die er tussen de ouder en de groepsleiding is. In overleg met de leidinggevende en / of directie wordt besloten, wie dit met de ouders gaat bespreken.

- **Stap 5 Doorverwijzen:**

Indien de zorg door de ouders wordt gedeeld, kan het kind, na toestemming van de ouders, door een extern deskundige worden geobserveerd of worden doorverwezen naar een hulpverlenende instantie (dit kan ook via de huisarts/ jeugdzorg). Een deskundige kan adviezen geven over de aanpak en begeleiding van het kind in het eigen gezin of in de groep.

**Zorgroute:** In onderstaand overzicht wordt de zorgroute weergegeven wanneer een pedagogisch medewerker zorgen om een kind heeft:



### 3.6.2 Overdracht naar basisschool

Wanneer uw kind 4 jaar wordt en doorstroomt naar de basisschool, vindt er  $\pm$  1 à 2 maanden van te voren een gesprek plaats tussen de mentor en u als ouder(s)/verzorger(s). De mentor vult een overdrachtsformulier in en bespreekt deze met de andere medewerkers. In het gesprek zal het overdrachtsformulier de leidraad vormen. Met goedkeuring van ouder(s)/verzorger(s) zullen wij het overdrachtsformulier bij de desbetreffende school aanleveren.

### 3.7 Scholing en ondersteuning personeel

De hoofdleiding en de **coach/ beleidsmedewerker** dragen de verantwoordelijkheid voor de begeleiding, ondersteuning en coaching van de pedagogische medewerkers met als taken;

- Het bijdragen aan de voorbereiding, ontwikkeling en uitvoering van het pedagogisch beleid en het middels coaching mede verbeteren van de kwaliteit van de werkzaamheden.
- Begeleiden van de groepsleiding en invalleiding in de contacten met de kinderen/ ouders en in de onderlinge samenwerking.
- Het geven van praktijkbegeleiding aan groepsleiding en invalleiding als pedagogisch coach.
- Voortgangsgesprekken voeren minimaal 1x per jaar
- Het zorgdragen voor een goede begeleiding van stagiairs.

Ons personeel werkt met enorme passie en enthousiasme met de kinderen. Mede hierdoor besteden wij veel aandacht aan hun persoonlijke ontwikkeling. Op deze manier geven wij de kinderen een zo optimaal mogelijke basis mee. De pedagogisch beleidsmedewerker/coach zal de medewerkers begeleiden en ondersteunen in de dagelijkse werkzaamheden, met als doel het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van ZamZam Kinderopvang. Een ervaren pedagogische medewerker zal deze rol op zich nemen, naast haar functie als pedagogisch medewerker.

## 4. Plaatsing

### 4.1 Groepsindeling en personeel

Wij werken met één verticale groep, van kinderen van 0 tot 4 en een peutergroep van 2-4 jaar. Wij hebben ervoor gekozen om te werken met de volgende basisgroepen, verticale- (0-4 jaar) en horizontale groepen (2-4 jaar) de hop en de raaf groep, afhankelijk van de grootte van de groep. We starten met max. 21 kinderen in een basisgroep en bij uitbreiding zullen wij de groepen aanpassen naar een horizontale groepsverdeling.

Bij de inrichting van de locaties is rekening gehouden met de uitgangspunten zoals die in de visie en het pedagogisch doel zijn geformuleerd. Zelfstandigheid en sociale vaardigheden bevorderen, stimulering en uitdaging is hierbij belangrijk. Op basis van deze uitgangspunten hebben we onze keuzes bepaald wat betreft de werkwijze en de inrichting van de ruimtes:

- de kinderen moeten zich vrij binnen en buiten kunnen bewegen. Dit betekent dat zij gebruik kunnen maken van de verschillende ruimtes en van het (omheinde) buitenterrein.
- een ruimte heeft duidelijke vaste speelplekken zodat kinderen er zich vertrouwd voelen.

### 4.2 De Stamgroepen

ZamZam Kinderopvang heeft 2 stamgroepen, de 'Hop' en de 'Raaf'. In de hopgroep spelen maximaal 12 kinderen als er 5 baby's worden opgevangen (kinderen van 0 jaar), met 3

pedagogisch medewerkers. Wanneer er minder baby's worden opgevangen, mogen er maximaal 13 kinderen en voor de raafgroep is dit 8 kinderen.

De hopgroep is een semi -verticale groep, wat inhoudt dat kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar bij elkaar in 1 groep zitten. Een semi- verticale groep benadert een huiselijke gezinssituatie waarin kinderen zich op een natuurlijke manier aan elkaar kunnen optrekken, elkaar stimuleren en uitdagen tot spel. De jongere kinderen leren niet alleen van oudere kinderen, maar de oudere kinderen leren ook dat zij met jongere kinderen anders om moeten gaan dan met leeftijdsgenootjes.

Daarnaast hebben we een peutergroep, voor kinderen vanaf 2 jaar. Er zijn meer leeftijdsgenootjes op de groep, waardoor we meer leeftijdgerichte activiteiten aan kunnen bieden. Ook hebben we in deze groep themahoeken, waarin kleiner en uitdagender materiaal voor peuters aanwezig is.

Alle kinderen hebben een vaste stamgroep waar ze altijd spelen. Het kan zo zijn dat er vanwege omstandigheden (bijv. vakanties of zieken) groepen worden samengevoegd. Uiteraard staat er dan voor beide groepen wel een vast gezicht op de groep. Wanneer hier sprake van is, word je als ouder hierover geïnformeerd.

We zullen er alles aan doen om ons aan het vaste gezichtencriterium te houden, alleen kan dit in uitzonderlijke gevallen, bijv. bij ziekte van meerdere medewerkers, voorkomen dat dit niet mogelijk is.

- De richtlijnen die wij aanhouden voor de doorstroming naar de peutergroep zijn:  
Leeftijd: het kind dat het oudste is, daarvan zullen wij ouders benaderen om te vragen of zij willen dat hun kind doorstroomt naar de peutergroep.
- Meerdere dagen opvang: wanneer een kind al een dag op de peutergroep speelt en er op een andere dag(en) nog geen plek is, zal het volgende plekje zo snel mogelijk naar het kind gaan die meerdere dagen komt. Zodat hij/zij zo snel mogelijk alle dagen op de peutergroep kan spelen.

Naast het spelen in de stamgroepen is er voor alle groepen de mooi ingerichte buitenruimte. Hier zullen de groepen ook vaak samen buiten zijn. Er zullen onder andere activiteiten gedaan worden met groepjes kinderen van dezelfde leeftijd. Ook hebben we onder het afdak een mooie babytuin ingericht. Hierdoor kunnen de allerkleinste ook het grootste gedeelte van de dag buiten zijn. We streven ernaar om minimaal 60% van de dag buiten te zijn.

### 4.3 Doorstromen naar een nieuwe groep

Kinderen die doorstromen naar een nieuwe groep mogen ook 2 keer gaan wennen op de peutergroep. Vaak wordt er gekozen om een speelmoment en een eetmoment te wennen op de groep. Dit wordt altijd in overleg met de leidsters gedaan en gebeurt op een dag dat het kind al op de raafgroep aanwezig is. De maximale groeps grootte mag bij een kind dat al bij ZamZam Kinderopvang KDV speelt en doorstroomt naar de peutergroep wel overschreden worden. Dit wordt gezien als een activiteit.

Als het kind van de hop als activiteit even komt wennen, dan kan de groeps grootte bij de raaf losgelaten worden en telt het desbetreffende kind mee in de groeps grootte van de hop

De overplaatsing naar de peutergroep gebeurt altijd in overleg. Wij vragen aan ouders/verzorgers of zij willen dat hun kind(eren) een bepaalde data doorstroomt naar de peutergroep. Bij goedkeuring gebeurt dit ook, wanneer een ouder aangeeft dit niet te willen, dan benaderen wij een andere ouder. Wanneer een kind op de hopgroep niet meer uitgedaagd kan worden, of er is op deze groep geen plek meer vrij voor een baby kunnen wij ervoor kiezen om tegen het belang van ouders in een peuter toch op de peutergroep te plaatsen. Wij maken het belang hierbij altijd bespreekbaar met ouders.

#### 4.4 Intakegesprek

Nadat u uw kind heeft aangemeld bij ZamZam via het aanmeldingsformulier gaan wij het kind indelen en nodigen wij u uit voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek leggen wij de basis voor een vertrouwensrelatie tussen de ouders/verzorgers en ZamZam. Wij zullen u hier informeren over onze organisatie en alledaagse zaken evenals wat wij van u verwachten als ouder/verzorger en uw verwachtingen van ons als opvangorganisatie. U krijgt van ons een intakeformulier mee waarin wij vragen om meer informatie om uw kind zo goed mogelijk op te vangen. Dit zijn vragen op het gebied van gezondheid en de gewoontes van het kind, maar ook de wensen van de ouders.

#### 4.5 Wanneer op de ZamZam

Om een soepele transitie te verwezenlijken hebben wij wenmomenten vooraf aan de plaatsing binnen een groep, van 1 of 2 wenochtenden/middagen. Dit doen wij zodat u en uw kind vertrouwd raakt met de ZamZam Kinderopvang KDV. Deze wenochtenden/middagen worden gepland buiten de haal – en brengtijden, zodat wij genoeg tijd hebben voor een goede overdracht. De mentor van uw kind maakt dan extra tijd vrij om uw kind zo goed mogelijk te begeleiden in deze fase. We stemmen met de ouders/verzorgers af en zetten ons in voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen kind en pedagogisch medewerkers, kinderen onderling en pedagogisch medewerkers en ouders/verzorgers.

Spelenderwijs maken wij de kinderen bekend met de ruimte en de regels en afspraken die wij met elkaar maken. Wij geven aandacht in de vorm van fysieke contact, rondneuzen in de groep en kennismaken met andere kinderen. Het kind moet zich welkom voelen en wanneer er sprake is van moeizame gewenning, wordt in overleg met u de wenmomenten herhaald dan wel andere mogelijkheden geëxploiteerd om het wennen te vergemakkelijken. De maximale groepsgrootte mag bij een nieuw kind die komt wennen nooit overschreden worden.

#### 4.6 Afspraken rondom het halen en brengen

Veiligheid staat bij ons hoog in het vaandel. Vooral jonge kinderen kunnen moeilijkheden ondervinden met het loslaten van de ouder/verzorger of ander bekende gezichten. Onze pedagogische medewerkers zullen de kinderen ondersteunen wanneer het kind moeilijkheid ervaart om zijn/haar draai te vinden. Bij het halen van uw kind proberen wij rekening te houden met het tijdstip waarop u heeft aangegeven uw kind op te halen en wederom streven wij ernaar dit zo soepel mogelijk te laten verlopen. Wij vragen de ouders om ons minimaal een uur van te voren te informeren indien er iemand anders dan de ouder/verzorger het kind komt ophalen en diens gegevens aan ons voor te leggen.

## 5. De dagelijkse gang van zaken

### 5.1 Onze dagindeling

De tijden die hieronder genoemd worden zijn een richtlijn. Er kan van afgeweken worden.

#### Dagritme

Globale dagindeling van beide groepen:

Tijd	Activiteiten
07.30 – 09.00 uur	Kinderen worden gebracht door ouder/verzorger. Er is korte gelegenheid om een praatje te maken en op dit moment is er vrij spel voor de kinderen.
09.00 – 09.30 uur	Samen vers fruit eten en water drinken. en/of fruit eten. Er is hierna tijd om zelf een boekje te lezen, te puzzelen, tekenen en/of voorgelezen te worden.
09.30 – 09.45 uur	Verschoenen, naar de wc gaan en handen wassen
09.45-11.30 uur	Met de kinderen naar buiten. De kinderen gaan daar spelen of gaan een gerichte activiteit doen, zoals oogsten en planten in de moestuin, creatieve activiteit of een spel etc.
11.15-11.30 uur	Samen opruimen en handen wassen.
11.30-12.15 uur	Samen aan tafel voor de lunch. We eten brood met gezond beleg en drinken water, melk of thee
12.15-12.30 uur	Voorbereiden op het middagslaapje: naar het toilet gaan en verschoenen.
12.30-14.30 uur	De Kinderen gaan slapen, oudere kinderen rusten of doen een activiteit met de pedagogisch medewerker.
14.30-15.00 uur	De kinderen worden gewekt en verschoont, of gaan naar het toilet.
15.00-16.00 uur	Samen een groente hapje eten en water drinken. Er is ook gelegenheid voor het voorlezen van een boekje, het zingen van liedjes of samen vertellen.
16.00-16.15 uur	Verschoenen, naar de wc gaan en handen wassen.
16.15-17.30 uur	Met de kinderen naar buiten. De kinderen gaan daar spelen of gaan een gerichte activiteit doen, zoals oogsten en planten in de moestuin, creatieve activiteit of een spel etc.
17.00-18.30 uur	De kinderen kunnen worden opgehaald. Voor de ouders/verzorgers is er kort de tijd en gelegenheid om de dag door te spreken.

We houden ons niet altijd strikt aan de bovengenoemde dagplanning, maar het is wel een leidraad. We kijken naar de kinderen en het weer en passen onze planning daarop aan. Als het mooi weer is, gaan we buiten picknicken en zijn we langer buiten te vinden en als we zien dat de kinderen erg moe zijn, dan gaan we eerder eten, zodat ze daarna lekker kunnen slapen. Baby's volgen hun eigen ritme van eten en slapen.



## 5.2 Extra dagdelen/ruilbeleid

Het is mogelijk om extra opvang af te nemen of vaste dagen te ruilen bij ZamZam. De Wet kinderopvang heeft een maximum aantal kinderen per pedagogisch medewerker vastgesteld. Extra opvang en ruilen kan daarom alleen als de groeps grootte en personeelsbezetting dit toelaat. Bij ruilen geldt dat de vaste- en gewenste ruildag binnen een termijn van minimaal 1 week vallen en dit kan via de ouderportaal aangevraagd worden of op locatie.

## 5.3 Piramide

Binnen het kinderdagverblijf wordt gewerkt met de educatieve methode Piramide. Deze methode is ontwikkeld voor kinderen van 0-4 jaar. Er wordt gewerkt met thema's, binnen deze thema's kunnen activiteiten uitgevoerd worden. De activiteiten zijn bedoeld om de brede ontwikkeling van de kinderen te stimuleren. Alle ontwikkelingsgebieden; cognitief, taal, motoriek, sociaal-emotioneel komen aan bod. Met alle leeftijden zullen er activiteiten binnen het thema worden uitgevoerd. Uiteraard zijn deze activiteiten voor de peuters wat uitgebreider dan voor de baby's en dreumesen.

## 5.4 Pedagogisch medewerker-kindratio en drie-uursregeling

Het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers is afhankelijk van de leeftijd en het aantal aanwezige kinderen:

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

Bij kinderen van verschillende leeftijden in een groep wordt het rekenkundig gemiddelde genomen waarbij naar boven afgerond mag worden.

### **Drie-uursregeling**

Bij minimaal tien uur aaneengesloten opvang, kan worden afgeweken van de BKR gedurende maximaal drie uur per dag. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kindratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet.

Er zijn geen tijdvakken waarbinnen afwijken van de BKR wel of niet is toegestaan. De kinderopvangorganisatie bepaalt deze tijdvakken zelf. De kinderopvangorganisatie kan zelf bepalen op welke tijdstippen verantwoord kan worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio op basis van het dagritme op het kindercentrum of in de afzonderlijke groepen. Dit wordt in het pedagogisch beleidsplan opgenomen.

***Raafgroep afwijking middagpauze***

- Tussen 09.00-13.00 uur en tussen 14.00-16.30 uur is het aantal pedagogische medewerkers afgestemd op het aantal aanwezige kinderen en wordt er niet afgeweken van de BKR.
- Tussen 13.00-14.00 wordt er afgeweken van de BKR. Dit is tevens het moment dat veel kinderen slapen.

***Hopgroep afwijking middagpauze***

- Tussen 09.00-13.15 uur en tussen 14.15-16.30 uur is het aantal pedagogische medewerkers afgestemd op het aantal aanwezige kinderen en wordt er niet afgeweken van de BKR.
- Tussen 13.00-14.00 wordt er afgeweken van de BKR.

**Aanvulling t.b.v. pauzetijden kinderdagverblijf:**

Indien er op de groepen met vier medewerkers, verdeeld over de naastgelegen groep wordt gewerkt:

- 1e pm gaat om 13.00-13.30 met pauze, er blijven 2 pm's op de groepen
- 2e pm gaat om 13.30-14.00 met pauze, er blijven 2 pm's op de groepen
- 3e pm gaat om 14.00-14.30 met pauze, er blijven 2 pm's op de groepen

We werken met de volgende diensten: de vroege dienst van 07.30-17.00 uur. Dan heb je een tussendienst van 08.30-18.00 uur en late dienst van 09.00-18.30 uur.

**Afwijken van de BKR: hoe geeft ZamZam Kinderopvang vorm aan deze regeling?**

ZamZam Kinderopvang KDV gaat ervan uit dat er voor de kinderdagopvang sprake is van een BKR afwijking tussen 07.30-08.30uur en 17.30-18.30uur en tijdens de middagpauze. (zie onderstaand de tijden waarop per afdeling/groep tijdens de middagpauze van de BKR wordt afgeweken)

Op iedere groep is een registratiesysteem aanwezig waarop medewerkers bijhouden hoe laat kinderen worden gebracht en gehaald. Mocht er worden geconstateerd dat er structureel langer dan een uur boven de BKR wordt gewerkt, dan geeft de medewerker dit direct aan bij zijn/haar manager en wordt de personeelsbezetting/rooster hier direct op aangepast.

In de eerste periode zullen wij de afwijking beperken om inzicht te krijgen in de groep en hier een structuur in aanbrengen en dit betekent dat de afwijking nader wordt beoordeeld en herzien.

## 5.5 Verzorging en opvoeding

### 5.5.1 Eet- en drinkmomenten

Het eetmoment is een moment van gezellig samenzijn en lekker genieten van het eten. Kinderen worden gestimuleerd om nieuwe dingen te proeven, maar we voeren geen strijd om het eten. Tijdens het eten komen belangrijke vaardigheden aan bod, zoals zelfstandig eten, tafelmanieren, elkaar helpen, op elkaar wachten en samen de tafel weer afruimen.

Baby's die bij ZamZam Kinderopvang komen en nog borstvoeding krijgen, dienen dit gekoeld mee te nemen. Het is de bedoeling dat dit gebeurt in een ruimte buiten de groep. Voor de kinderen die flesvoeding krijgen heeft ZamZam Kinderopvang KDV Nutrilon 1 en 2 op voorraad.

ZamZam Kinderopvang KDV verzorgt de andere maaltijden zoals het fruit/ groenten hap en de broodmaaltijd. Dit zal zoveel mogelijk uit eigen tuin gebeuren, indien voorradig. Bij de fruit/groenten hap en het brood krijgen kinderen water, thee (eventueel op smaak gemaakt met citroen, limoen of munt) en melk. We gebruiken zoveel mogelijk gezond broodbeleg zoals: zuivelspread, groentespread, pindakaas, hüttenkäse, mozzarella, appelstroop, aardbeienjam, kipfilet, aardbeien, ei, tomaat en komkommer.

Buiten deze gezamenlijke momenten kunnen kinderen aangeven of zij meer en op andere momenten willen drinken. Hier wordt geen grens aan gesteld, de behoefte aan drinken kan per kind verschillen.

#### Rapley methode

Het kan zijn dat je als ouder/verzorger kiest om je kind volgens de Rapley methode groente en/of fruit aan te bieden. Vanwege veiligheidsoverwegingen starten wij hier pas met de 10 maanden mee. Vaak hebben jonge baby's een ander slaap- en eetritme dan andere kinderen, dit betekent dat zij op een ander moment eten krijgen aangeboden. Voor leidsters is het dan niet haalbaar om bij het eten van de Rapley methode hier continu bij te kunnen zitten. De voorwaarden om bij ZamZam Kinderopvang volgens de Rapley methode te eten, zijn: uw kind moet rechtop kunnen zitten (bijv. in een kinderstoel) en wakker zijn tijdens het vaste eetmoment met de andere kinderen, zodat dit praktisch haalbaar blijft op de groep.

### 5.5.2 Diëten en allergieën

Binnen ons opvang houden wij graag rekening met eventuele diëten of allergieën van kinderen. Ouders zijn echter zelf verantwoordelijk om de pedagogisch medewerker op de hoogte te stellen van diëten, allergieën of wensen m.b.t. de voeding van een kind. Deze wensen en bijzonderheden worden besproken tijdens het intakegesprek en beschreven op het aanmeldingsformulier. Mocht er bij een kind kans zijn op een erge allergische reactie op bepaalde voeding, dan zijn ouders verantwoordelijk om stap voor stap door te geven hoe er in dergelijke situaties gehandeld moet worden. In de digitale ouderapp houden wij alle bijzonderheden van ieder kind bij.

## 5.6 Feesten en traktaties

ZamZam Kinderopvang besteedt aandacht aan de verjaardag en het afscheid van een kind. We zetten de jarige extra in het zonnetje en we gaan knutselen om iets memorabels te maken voor de jarige. Door de pedagogisch medewerkers worden foto's gemaakt van dit speciale moment.

Heeft uw kind alleen afscheid (dus niet tegelijk met zijn/haar 4<sup>de</sup> verjaardag) dan wordt het kind op deze laatste dag in het zonnetje gezet en nemen we gezamenlijk afscheid. Het kind krijgt zijn knutselboekje, een cadeautje en een groepsfoto mee naar huis. Ook van dit speciale moment worden foto's gemaakt door de pedagogisch medewerkers.

Ouders /verzorgers zijn niet aanwezig bij beide momenten.

## 5.7 Verschonen, toiletgang en zindelijkheid

We verschonen de kinderen op een aantal vaste momenten per dag. Dit gebeurt natuurlijk ook tussendoor als dat nodig is. Tijdens het verschonen handelt een pedagogisch medewerker rustig en heeft alle aandacht voor het kind. Als kinderen beginnen met zindelijk te worden, overleggen we met ouders hoe we de zindelijkheidstraining gaan aanpakken. Een goede samenwerking met ouders/verzorgers hierin is belangrijk, omdat dezelfde aanpak thuis en op het kinderdagverblijf het beste resultaat oplevert. Over het algemeen werkt het erg goed om kinderen uit te leggen hoe het werkt en te laten zien hoe andere kinderen gebruikmaken van de wc. We prijzen kinderen als ze geplast of gepoept hebben op de wc. Als het toch eens misgaat, stellen we het kind gerust, ongelukjes kunnen gebeuren. We verschonen het zonder daar in de groep de nadruk op te leggen. Als het nodig is helpen we kinderen door hen eraan te herinneren naar de wc te gaan. Tijdens het proces van het zindelijk worden overleggen we regelmatig met ouders/verzorgers over de voortgang.

## 5.8 Ziekte

Wij zijn van mening dat als kinderen ziek zijn, ze het beste thuis kunnen blijven. Daar krijgen ze de zorg en aandacht die ze op dat moment nodig hebben en die de pedagogisch medewerker op het kinderdagverblijf niet kan bieden.

Als uw kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij u voor 9.00 uur dit telefonisch door te geven aan de pedagogisch medewerker. Bij twijfel kunnen we dan samen met u bekijken of het verstandig is om uw kind te laten komen

In geval van kinderziektes houden wij ons aan de richtlijnen van de GGD. De GGD-richtlijnen,

## 6. Ouders en verzorgers

### 6.1 Individuele contacten

Wij hechten veel waarde aan persoonlijk contact met de ouders. Tijdens het brengen van uw kind horen wij graag als er bijzonderheden zijn voor die dag. Het bespreken van bijzonderheden in de thuissituatie is erg belangrijk. Onze medewerkers kunnen namelijk aan de hand van deze informatie veel beter inspelen op de behoefte van uw kind. Tijdens het halen vertellen onze medewerkers uw graag even hoe de dag is verlopen, welke activiteiten het kind heeft uitgevoerd en of er bijzonderheden zijn geweest. Deze momenten zijn erg belangrijk, ook voor de kinderen.

Indien ouders een apart gesprek willen met een van onze medewerkers kan daar natuurlijk altijd een afspraak voor gemaakt worden. Ook streven wij ernaar om 2 keer per jaar een ouderavond te organiseren om de ouders en verzorgers meer inzicht te geven in wat de kinderen zoal doen tijdens opvang.

### 6.2 Schriftelijke informatie

Een goede communicatie tussen de pedagogische medewerker en de ouders/verzorgers vinden wij van groot belang voor de optimale verzorging en opvoeding van de kinderen. Onder een goede communicatie verstaan wij een communicatie die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten:

- Gelijkwaardigheid tussen de pedagogisch medewerker en de ouders/verzorgers
- Wederzijds vertrouwen
- Openheid en eerlijkheid
- Veelvuldig overleg over de zorg en opvoeding van een kind

De haal- en brengmomenten zijn van groot belang om zo goed mogelijk in te spelen op de behoefte van het kind. Met de ouder/verzorger bespreken we wat het kind heeft gegeten en beleefd. De pedagogisch medewerkers zijn altijd betrokken en toegankelijk.

Voor de kinderen tot 1 jaar wordt er dagelijks een digitaal schriftje bijgehouden. Hierin houden de pedagogisch medewerkers en de ouders/verzorgers elkaar op de hoogte van het welzijn van het kind. U kunt dus overal en altijd de updates van uw kind(eren) volgen. Wanneer de kinderen ouder zijn dan 1 jaar wordt de overdracht alleen mondeling gedaan.

Intakegesprekken en rondleidingen kunnen plaats vinden binnen of buiten de openingstijden.

Tenminste 1 keer (indien gewenst 2 keer) per jaar vindt er een ontwikkelingsgesprek plaats. Aan de hand van observaties spreekt de pedagogisch medewerker (mentor) met ouders/verzorgers over de ontwikkeling van een kind. Daarnaast ontvangt u elk kwartaal van ons een nieuwsbrief en wordt er 1 a 2x per jaar een informatieavond georganiseerd.

### 6.3 Oudercommissie

De inspraak die de Wet Kinderopvang ouders/verzorgers biedt, wordt vertaald in een zogenaamd medezeggenschapsreglement. Het reglement wordt vastgesteld door de op te richten oudercommissie met goedkeuring van de directie ZamZam Kinderopvang KDV.

De commissie heeft een adviesrecht op de volgende punten:

- De jaarlijkse prijsstijging/Tarieven
- Klachten
- Kwaliteit
- Het pedagogisch beleid
- Veiligheid- en gezondheidsbeleid
- Activiteiten

## 6.4 Klachtenprocedure

Wij vinden het heel belangrijk om goed te luisteren naar klachten van ouders. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met directbetrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling. Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we doorzetten en wat minder goed gaat, willen wij verbeteren.

ZamZam Kinderopvang heeft een interne en een externe klachtenregeling. Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan. De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor uw kinderen. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij u in de eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen. Voor de externe procedure zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

Wanneer dient u een klacht in?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van u of uw kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of incasso's. Onder medewerker verstaan we iedereen die bij ons werkzaam is: pedagogisch medewerkers, leidinggevenden, vrijwilligers en stagiaires.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal stappen.

**Stap 1)** Ontevredenheid over de behandeling van u of uw kind maakt u direct kenbaar bij de betreffende medewerker. Samen proberen jullie het probleem op te lossen. Het is de verantwoordelijkheid van onze medewerkers om elke klacht serieus te nemen.

**Stap 2)** Als u in overleg met de medewerker niet tot een oplossing komt, legt u de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie (A. Muse / C. Boukhrif eindverantwoordelijke locatie). Zie klachtenformulier. U ontvangt binnen een week (uitgezonderd in vakanties) een ontvangstbevestiging. Daarna zal uw klacht zorgvuldig in behandeling worden genomen. Tijdens dit onderzoek van maximaal vier weken houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.

**Stap 3)** Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bent u tevreden, vertel het een ander! Bent u niet tevreden, vertel het ons. Indien u niet tevreden bent over de werkwijze of andere zaken kunt u contact opnemen met "Landelijke geschillencommissie kinderopvang" waarbij wij zijn aangesloten. Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, Postbus 90600 2509 LP in Den Haag. Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## 7. Indeling van onze ruimtes

### 7.1 Binnenruimten

ZamZam Kinderopvang KDV is zo ingericht dat kinderen zich veilig en geborgen voelen. Maar tegelijkertijd biedt de inrichting de kinderen in alle opzichten de ruimte om de wereld om hen heen te ontdekken. Bij de aanschaf van materialen is gekeken naar de multifunctionaliteit van spullen en duurzaamheid. Het speelgoed daagt de kinderen uit om samen te spelen of biedt juist de mogelijkheid om individueel te spelen. Ook de activiteiten die we organiseren sluiten aan bij zowel de ontwikkeling van de kinderen als de belevingswereld van de kinderen.

In de ruimte zijn verschillende hoeken ingericht. Er is een plek waar we samen eten en knutselen, maar er zijn ook speelhoeken met steeds een ander thema. Daarnaast hebben we een bank waar we de baby's een flesje geven, waar kinderen lekker op kunnen uitrusten of waar we een boekje voorlezen. Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich even kunnen terugtrekken als ze behoefte hebben aan een rustmoment. Daarnaast zijn er hoge boxen voor de baby's en een ruime grond box waar ze veilig kunnen spelen of kunnen kijken naar het spel van de andere kinderen.

Bij de inrichting en aankleding van alle ruimten is rekening gehouden met kinderen. Een aantal kasten en de speelhoeken zijn toegankelijk zodat kinderen zelf speelgoed kunnen pakken en we de zelfstandigheid van kinderen stimuleren.

### 7.2 Buiten spelen

Onze grote buitenruimte krijgt door de aanwezigheid van de moestuin. De buitenruimte heeft een natuurlijk karakter. Dit is gerealiseerd door de toepassing van materialen zoals speelzand, aarde, gras en struiken. De zeer ruime tuin biedt de kinderen de mogelijkheid hun energie kwijt te raken en te genieten van activiteiten die binnen niet mogelijk zijn.

Hiervoor is speciale kleding (overalletjes en laarsjes) aanwezig.

### 7.3 Werken met hoeken

In de (basis)groep werken we met hoeken die samen met de kinderen worden vormgegeven, om kinderen zoveel mogelijk uitdagingen te kunnen bieden. Deze hoeken veranderen regelmatig. (aangepast aan de lopende thema's). De kinderen hebben voldoende ruimte om deel te nemen aan verschillende activiteiten. Wij hebben een keukenhoek, bouwhoek, creatieve hoek en een leeshoek waar kinderen zich kunnen vermaken.

## 7.4 Thematisch werken

Regelmatig wordt er gewerkt aan een bepaald thema. Hiervoor wordt de ruimte ook sfeervol ingericht en buiten staat een kastje waarin het thema zichtbaar is. Ook hangt er een thema-kaartje bij de dagritmekaartjes. Kinderen komen dagelijks in aanraking met dat thema door bepaalde activiteiten zowel binnen als buiten, boekjes die voorgelezen worden of bijvoorbeeld een poppenkast verhaal wat door de pedagogisch medewerkers gespeeld wordt. Er wordt bij het aanbieden van activiteiten gelet op de ontwikkeling van de sociaal-emotionele, motorische, cognitieve en creatieve ontwikkeling. Voorbeelden van thema's zijn: de seizoenen, de boerderij, je lichaam, kleuren en vormen, mijn familie, de nationale voorleesdagen en jaarlijkse feesten, etc. We kijken wat er bij de kinderen op dat moment leeft en daar proberen wij ons zoveel mogelijk bij aan te sluiten.

## 8. Veiligheid- en gezondheid

ZamZam Kinderopvang KDV voldoet in alle opzichten aan de hygiëne en veiligheidseisen. Er wordt één keer per jaar door de GGD gecontroleerd op brand - veiligheid, pedagogisch beleid, protocollen en hygiëne. De veiligheid van uw kind is bij ons een zeer groot aandachtspunt.

Alles over de hygiëne en veiligheid vindt u in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid.

### 8.1 Bedrijfshulpverlening

Tijdens het verblijf van uw kind binnen ons kinderdagverblijf, zal er altijd iemand aanwezig zijn met een EHBO of BHV certificaat gericht op kinderen. Ook houden wij een overzicht bij van alle personeel waarin te zien is hoelang het certificaat nog geldig is.

### 8.2 Vaccinaties

Wij willen de kinderen een zo veilig mogelijke opvang bieden, daarbij speelt de gezondheid van de kinderen een grote rol. Daarom vangen wij geen kinderen op die niet zijn gevaccineerd volgens het Rijksvaccinatieprogramma.

### 8.3 Veiligheid, verzekeringen & aansprakelijkheid

Om de veiligheid van uw kind te kunnen waarborgen voldoen alle ruimtes aan de GGD gestelde eisen bij aanvang. En hebben wij hebben een veiligheid-en gezondheidsbeleid conform nieuwe wet- en regelgeving. Tevens beschikken wij over een ontruimingsplan; dit plan kunt u indien gewenst bij ons op kantoor inzien conform richtlijnen. Voor de ongelukjes die toch gebeuren, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, hebben wij een protocol calamiteiten in werking. In dit protocol staat beschreven hoe onze medewerkers moeten handelen bij gebeurtenissen als een ongeval met een medewerker of met een kind. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor een geldige WA-verzekering. ZamZam Kinderdagopvang heeft een ongevallenverzekering voor kinderen en medewerkers. Mochten er meegebrachte (persoonlijke) spullen van kinderen (kleding, speelgoed, verzorgingsspullen enz.) onverhoopt zoekraken of kapotgaan, is ZamZam hiervoor niet aansprakelijk.



## 8.4 Opvangmogelijkheden

Wij bieden opvang voor uw kind op vastgestelde dagen in de week. Minimaal afname is 1 dag per week voor 52 weken in jaar, uitgezonderd feestdagen.

### Openingstijden en halen/brengen

ZamZam Kinderopvang KDV is 5 dagen per week geopend van 7.30-18.30 uur. Wij hebben gekozen voor breng- en haaltijden. Dit doen we in verband met de rust van de groep.

<b>Ochtend</b>	
<b>Brengen</b>	Tussen 07.30-09.00 uur
<b>Middag</b>	
<b>Ophalen</b>	Tussen 17.00-18.30 uur

## 8.5 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

A. Muse is aandachtfunctionarissen ZamZam Kinderopvang KDV. De locatie is in het bezit van de handleiding en meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin staat het stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling vermeld. Bij gegronde twijfel over vermoedens van kindermishandeling gaan wij volgens de stappen van de meldcode te werk. De hele meldcode kunt u lezen in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid.

## 9. Tot slot

Een goed positief pedagogisch klimaat is "open". Het biedt kinderen de veiligheid en vrijheid te ontdekken en te experimenteren maar ook de rust. Het is geen klimaat waarin alles kan en evenmin een klimaat van voortdurende controle. Er is een sfeer waarin kinderen en volwassenen vanuit wederzijds respect met elkaar omgaan. De pedagogisch medewerkers van ZamZam Kinderopvang staat hier garant voor. Zij zorgen voor een klimaat waarin iedereen zich welkom voelt en ER mag zijn. De kleine dagelijkse gebeurtenissen krijgen de aandacht die ze verdienen. Het zijn de kleine "pedagogische momenten" waarin iets fijns, iets spannends maar ook iets vervelends of verdrietigs gebeurt. Momenten in elk geval om samen bij stil te staan.

Met dit pedagogisch beleidsplan hebben wij geprobeerd te verwoorden waar wij voor staan. Is er iets onduidelijk, heeft u vragen of opmerkingen, de deur staat altijd voor u open!

Team ZamZam Kinderopvang KDV Nunspeetlaan