

# Pedagogisch beleid Kindercentrum SAMIMI



## INHOUD

### Inleiding pedagogisch beleidsplan pedagogische visie van Emmi Pikler

#### Deel 1: De vier opvoedingsdoelen

- 1.1. Bieden van emotionele veiligheid
- 1.2. Ontwikkelen van persoonlijk competenties
- 1.3 Sociale competenties
- 1.4 Overdragen van waarden & culturele uitingen

#### Deel 2: Dagelijkse praktijk

- 2.1 Beroepskrachten
- 2.2 Pedagogische coach
- 2.3 Toetsing pedagogisch klimaat
- 2.4 Intern proces
- 2.5 Beroepskrachten, vrijwilligers, stagiaires
- 2.6 Vaste gezichten
- 2.7 Beroepskrachten kind - ratio & groepsgrootte
- 2.8 Dagritme
- 2.9 Wenbeleid
- 2.10 Verzorging
- 2.11 Gezond en veilige opvang
- 2.12 Vierogenprincipe

#### Deel 3: Ontwikkeling van het kind

- 3.1 Volgen van kind en educatief aanbod
- 3.2 Mentorschap
- 3.3 Kindvolgsysteem
- 3.4 Ontwikkelplannen
- 3.5 Signaleren van zorgen bij voor-en achterlopers
- 3.6 Begeleiding van ontwikkeling van 1-2 jarigen
- 3.7 Begeleiding van ontwikkeling van 2-4 jarigen
- 3.8 Voorbereiden rijke speel leeromgeving.

3.9 Doorgaande lijn

#### **Deel 4: Samenwerken**

4.1 Partners

4.2 Ouders

4.3 Ouderbetrokkenheid en ouderparticipatie

4.4 Oudercommissie nieuwe alinea

4.5 Plaatsingsbeleid

4.6 Flexibiliteit in de opvang

## Inleiding pedagogisch beleidsplan

De voorloper van Kinderdagverblijf SAMIMI, een speelgroep door vrijwilligers, is in 2017 begonnen met het bieden van opvang in Eindhoven, als voorziening bij een bewonersinitiatief. Deze speelgroep bood 2 ochtenden opvang, terwijl de ouders in het pand lessen volgden i.k.v. zelfontwikkeling. Vanaf 2020 zijn we achter de schermen de droom om hier een kleinschalig kindercentrum van te maken aangegaan.

Het logo van SAMIMI met een ambachtelijk zelfgemaakt speelpaard staat symbool voor warmte, gevoeligheid en ambachtelijk kleinschalig werken. We willen net als een paard stevig en sensitief zijn( Zie bijlage 1).

Dit beleidsplan is een beschrijving van de wijze waarop SAMIMI invulling geeft aan huiselijke, warme en verantwoorde dagopvang. Per hoofdstuk lees je eerst organisatiebreed beleid, aangevuld met concrete praktijkvoorbeelden. Aan elk hoofdstuk uit het pedagogische beleidsplan zijn protocollen gekoppeld.

### Kernwaarden

Deze woorden/zijn gezamenlijk geformuleerd. De gemeenschappelijke cultuur wordt zowel intern als met externe partners door deze kernwaardes gevormd.

- Respect
- Duidelijkheid
- Verantwoordelijkheid
- Autonomie
- Verbindende communicatie
- Culturele sensitiviteit
- Evenwaardigheid
- Kwaliteit

## Pedagogische visie van Emmi Pikler

Met een warme, veilige, huiselijke omgeving, individuele aandacht en een respectvolle relatie tussen leidster en kind, willen we bijdragen aan een veilige hechting en vertrouwen in de wereld voor het kind. Hierdoor krijgt een kind optimale ontwikkelingskansen. De leidster treedt het kind op respectvolle wijze tegemoet, waarbij ze een gelijkwaardige mens tot mens relatie kunnen ervaren. We vinden het belangrijk dat het kind in zijn eigenheid, in zijn autonomie en in zijn behoeftes en ontwikkeling wordt gezien en dat dit wordt ondersteund.

We laten ons hierbij voornamelijk inspireren door de benaderingswijze van de Hongaarse kinderarts **Emmi Pikler**(1902-1984).

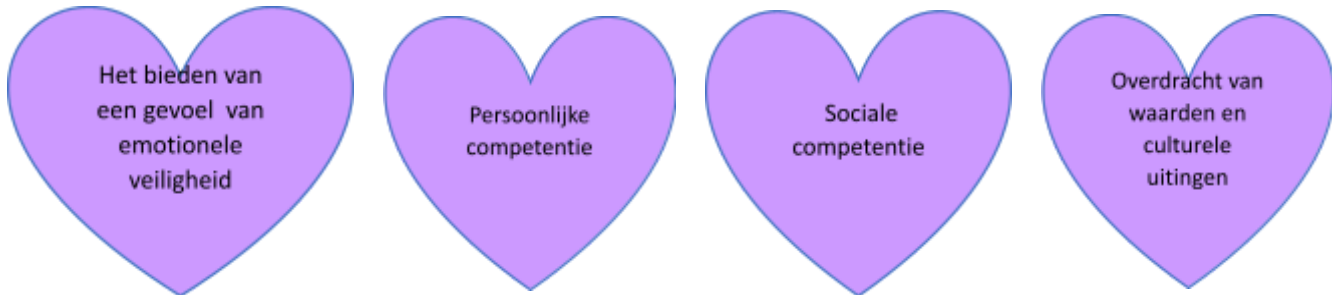
Drie principes kenmerken haar visie.

1. Respect voor de behoefte van het kind aan een stabiele persoonlijke band.
2. Respect voor de zelfstandige activiteiten van het kind. En vanuit deze 2 ontstaat een 3<sup>e</sup>
3. De noodzaak om het leven van een kind zinvol te organiseren.

Ook de praktische tools van Marshall Rosenberg via verbindende communicatie voelt als enorm helpend om de behoeftes van elkaar te zien.

## Deel 1: De 4 opvoedingsdoelen

Voor het pedagogisch klimaat, waaronder alle omgevingsfactoren vallen die bijdragen en van invloed zijn op de ontwikkeling en welbevinden van kinderen, gaan we uit van de 4 opvoedingsdoelen van pedagoge Riksen- Walraven (zie bijlage 2 voor praktijkvoorbeelden).



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

De belangrijkste taak van leidster is zorgen voor een veilig emotioneel klimaat. Dit is de basis waarop het kind ontspant en daardoor tot ontwikkeling komt. Een kind dat zich veilig voelt gaat op onderzoek uit, durft te experimenteren en voelt zich in verbinding met zichzelf, kan zichzelf reguleren en kent zijn grenzen.

#### De leidsters van SAMIMI bieden het kind emotionele veiligheid door:

- Het samenzijn tot fijne momenten te maken
- Voorspelbaarheid en structuur te geven
- Momenten van erkennen, ondertitelen en waarderen te hebben
- Respect te tonen voor mens, dier en omgeving
- Open te staan voor support, feedforwards (voeding krijgen om te groeien) en te reflecteren op het eigen handelen.
- Samen te werken met ouders

#### Het samenzijn tot fijne momenten te maken

Een positief zelfbeeld verdiept en blijft overeind door respect, erkenning en waardering van het gedrag van het kind. Hierdoor voelt een kind dat hij er toe doet en van waarde is. Belangrijke momenten van warmte, contact en samenwerken zijn de tijden waarop een kind verzorgd wordt; bij het verwisselen van een luier, bij het aankleden, bij het krijgen van de fles. De leidsters geven het voorbeeld dat samenwerken fijn is. En hebben een duidelijke en vaste volgorde in hun handelen, zodat het kind weet wat er komen gaat. De leidsters hebben het tempo aangepast aan de leeftijd van het kind, waardoor het kind kan meewerken zonder dat het storend of vertragend werkt voor de leidster. Behulpzaam zijn wordt zo voorgedaan en hierdoor ontstaat bij het kind ook de wens tot samenwerken.

#### Voorspelbaarheid en structuur te geven

Een jong kind heeft behoefte aan zicht op de choreografie van de dag, de volgorde van activiteiten. Hierdoor voelt het kind zich veilig en ervaart duidelijkheid. Het is van belang dat het kind ervaart dat het leven goed is. Dat het klopt zoals we de dingen gewend zijn te doen en dat we ze ook zo doen. Als het kind merkt dat de dag vloeiend verloopt, zonder files of grote overgangen, kunnen ze zich ontspannen en hun krachten gebruiken voor hun eigen ontwikkeling. De moestuin en natuurlijke speelplaats geeft kinderen ook besef van de seizoenen en hun giften, de oogst. De structuur van de ochtend/middag en ook hoe de speelruimte is ingericht, kenmerkt zich door momenten

van activiteit afgewisseld met momenten van rust. Dit is nodig om alle opgedane indrukken te verwerken en ruimte te scheppen, zodat er weer wat nieuws onderzocht kan worden. Kinderen hebben deze zelfregulatie van nature. Het is zaak om ze deze kans te geven, door rolmodel hierin te zijn. En door in de ruimte genoeg rustplekken te creëren waar het kind zich uit de groep kan onttrekken. Door actie en rust af te wisselen houdt het kind zichzelf in goede conditie.

### **Momenten van erkennen, ondertitelen en waarden te hebben**

Een baby voelt zich emotioneel veilig doordat de leidster het kind erkent, ondertitelt en waardering uitspreekt. Door te benoemen wat je ziet, de feiten te geven van wat er gebeurt is voor kinderen emotioneel veilig en geeft ze de ruimte om met hun eigen dingen bezig te zijn. Hierdoor voelt het kind de verbinding met wat het aan het doen is.

### **Respect te tonen voor mens, dier en omgeving**

Respect betekent het kind als uniek zien, zijn behoefte serieus nemen en daar naar handelen. Een samenwerkingsrelatie aangaan. Het kind wordt benaderd zoals je ook zelf benaderd wilt worden. De leidsters werken vanuit empathie en respect en zijn in staat sensitief te reageren op het kind. Ze doen hun uiterste best het kind niet in een situatie te brengen waardoor het zich beschaamd of schuldig voelt.

### **Open te staan voor support, feedforwards (voeding krijgen om te groeien) en te reflecteren op het eigen handelen**

Op allerlei manieren blijft SAMIMI een lerende organisatie. Dagelijkse reflectie op het verloop van de dag voor zowel de kinderen als de leidsters zorgt ervoor dat we blijven groeien en leren. Ook zijn er intervisiebijeenkomsten. Met behulp van (met toestemming) gefilmde casussen worden deze inhoudelijk besproken. Belangrijke voorwaarde voor het creëren van emotionele veiligheid voor het kind is ons inziens de bereidheid van de leidsters tot continue scholing en zelfreflectie. De emotionele veiligheid van het kind wordt ondersteund door de basishouding van de volwassenen om gemaakte fouten te erkennen en daarvoor de verantwoordelijkheid te nemen naar het kind. Indien gepast hoort daar een excuus bij.

Leidsters nemen meerdere keren per jaar deel aan intervisiebijeenkomsten met collega's om hun eigen gedrag onder de loep te nemen. Op gezamenlijke studiedagen doen leidsters inspiratie op en houden hun professionaliteit en kennisniveau op peil.

Eens per 4 weken zijn er teamoverleggen waarbij de dagelijkse gang van zaken geëvalueerd worden. We bespreken de kinderen en kijken ook naar het beleid omtrent veiligheid en hygiëne.

### **Samen te werken met ouders**

We zijn als Samimi een partner van de ouders in het samen zorgen voor het kind. We wisselen ervaringen en ideeën uit die belangrijk zijn voor het emotioneel welzijn van het kind. Zo pakken we samen de opvoedingstaken op. Deze wederkerigheid zorgt ervoor dat de thuissituatie en het verblijf op de opvang voor het kind als een geheel voelt.

## **1.2 Ontwikkeling van persoonlijke competenties**

De leidsters van SAMIMI begeleiden kinderen in de ontwikkeling van persoonlijke competenties:

- Vanuit het mensbeeld van Emmi Pikler tav persoonlijke competenties
- Emotionele competentie
- motorische en zintuiglijke competentie
- taal en communicatieve (stimuleren en positief bevestigen) competenties
- morele competentie in relaties
- expressieve en beeldende creatieve competentie

### **Mensbeeld van Emmi Pikler tav persoonlijke competenties**

De kinderarts Emmi Pikler is de belangrijkste inspiratiebron voor de wijze waarop SAMIMI naar het kind kijkt. Emmi Pikler vertrouwde volledig op haar kindbeeld, dat van het competente kind; de nieuwsgierige baby die wil leren en ontwikkelen. De baby heeft een innerlijke drive, is leergierig en is in staat om zelf contact te maken en met ons volwassenen te communiceren. Het is aan ons de taak om deze kwaliteiten te herkennen, erop te vertrouwen en ernaar te handelen. Dit vergt alertheid en bewustzijn, en bovenal het geloof dat een kind vanaf dag nul al veel competenties bezit. Het vraagt van de leidsters dat ze het kind als een onafhankelijk, uniek persoon zien en handelen vanuit vertrouwen en ipv uit angst.

### **Emotionele competentie**

Een kind dat vrij en veilig kan spelen, zich emotioneel kan uiten via spel en dingen kan verwerken voelt zich emotioneel competent. De leiding onderstreept het uiten van gevoelens en heeft oog voor het spelen en het welbevinden van het kind. Het kind voelt zich gezien en gehoord, wat veiligheid geeft.

Er is erkenning en waardering voor het kind en gevoelens mogen geuit worden. Innerlijke veiligheid wordt behouden, doordat het kind zich mag uiten en ondertiteld wordt. Door een voorspelbare omgeving en een herkenbare structuur van de dag te bieden, weet een kind wat wel en niet mag. Het zorgen voor een veilig klimaat is de hoofdtaak van de leidster.

### **Motorische en zintuiglijke competenties**

De basis van een soepele motoriek wordt in de eerste jaren gelegd. Doordat Pikler het kind ook hierin competent ziet, krijgt het kind veel kans om de zelfstandige en vrije bewegingsontwikkeling te doorlopen. Dit is van groot belang omdat door het bewegen de hersenen verder ontwikkelen. Bij de geboorte is een begin gemaakt en door veel te bewegen, te onderzoeken, komen er verbindingen tussen de hersenhelften tot stand. Hierdoor wordt een fundament gelegd voor het latere abstract leren. Door veel tijd te besteden aan het vrije spel en de juiste materialen klaar te zetten die afgestemd zijn op de fase waarin het kind zich bevindt, ontwikkelt het kind zich met vallen en opstaan en van liggen tot staan. Helemaal zelf. Zowel binnen als buiten is er volop gelegenheid om fysiek actief te zijn en competenties uit te breiden. Balanceren, hoogtes overbruggen, afstanden inschatten, zwaartekracht ervaren. Het jonge kind gebruikt al zijn zintuigen. Deze openheid geeft het kind veel energie en innerlijke motivatie om te ontdekken. En ook om uit te rusten als het moe is. De omgeving is afgestemd op het kind zodat het kind indrukken op kan doen die voor hem zinvol zijn. Zonder dat hij wordt overprikkelt. Daarom zien de muren er rustig uit en zijn de materialen eenvoudig en goed gegroepeerd. Er is ook geen audiovisuele apparatuur in de omgeving van het kind. De voeding is biologisch, dus prikkelarm en zonder kunstmatige stoffen en toegevoegde suikers.

### **Taal en communicatieve competenties**

We werken met vve thema posters zoals verschonen, zelfredzaamheid, eten, buiten spelen, gevoelens, behoeftes etc. Het gaat hier om zowel de verbale als non verbale communicatie. Door de multiculturele doelgroep zal de Nederlandse taal met behulp van picto's en taalposters extra geïntegreerd worden of aangeboden worden.

Door de voorspelbaarheid van de dag en door het geven van structuur ontstaat er een veilige plek waar het kind kan leren en spelen. Dit is een belangrijke voorwaarde voor de taalverwerving.

De omgeving met open speelobjecten zorgt voor een extra taal dimensie. Bijvoorbeeld een kant en klare plastic bloemkool in de huishoek geeft minder kans om woorden te gebruiken voor een kind, dan houten sjoelstenen. Open speelgoed prikkelt de fantasie en nodigt kinderen uit taal te gebruiken naar de ander. Lust je een hamburger, een chocolaatje of hier ik heb een koekje voor jou.

Volgens de Emmi Pikler benadering blijven jonge kinderen lang op schoot zitten, bij voedingsmomenten en zijn er veel individuele momenten om het kind in zijn zelfredzaamheid te laten ontwikkelen. Deze contactmomenten zijn een bron van rijke taal-en communicatie en interactie vaardigheden.

### **Morele competentie in relaties**

Hier spreken we over welke regels en waarden belangrijk zijn, en hoe we de gelegenheid bieden voor het uiten van gevoelens en behoeftes op een manier die door de samenleving geaccepteerd is. We ondersteunen kinderen hierin en geven besef wat het eigen handelen teweeg brengt bij de ander. Ook verantwoordelijkheid dragen voor zichzelf en op een mooie manier voor zichzelf opkomen draagt bij aan morele ontwikkeling bij het jonge kind.

### **Expressieve en beeldende creatieve competentie**

Deze competenties zijn gericht op je uitdrukken in verschillende creatieve vormen. Dans, beweging, muziek of beeldende competenties als tekenen, verven, bouwen met constructiemateriaal en bovenal veel ruimte bieden voor onderzoeken en experimenteren met materialen, objecten en situaties.

### **1.3 Sociale competenties**

Vanaf de geboorte is het kind gericht op zichzelf en de ander. Het voelt dat het anderen nodig heeft in het begin en ook in zijn latere leven. Het is om die reden bereid bij te dragen en samen te werken. Je ziet bij jonge kinderen dat ze bij een huilende leeftijdsgenoot het laatste aangeraakte speeltje komen geven ter troost. Het meeleven en inleven met de ander is gelukkig een aangeboren eigenschap van iedereen. Hoe je de omgeving inricht voor het jonge kind zorgt dat dit sociaal competent zijn naar boven komt. Pikler heeft daarvoor veel strategieën; bv ervoor zorgen dat er samen gespeeld kan worden door veel van hetzelfde speelgoed in de groep te hebben. De zeldzaamheid van speelgoed wordt opgeheven. Mocht het speelgoed toch bezet zijn, dan kan de leidster dit aanreiken aan het kind als het weer beschikbaar is.

Een andere strategie is het sociaal handelen van de leidster, de rol modelling. De leidster is in communicatie en gedrag een voorbeeld voor de kinderen.

### **1.4 Overdracht van waarden en culturele uitingen**

De leidsters van SAMIMI dragen waarden en culturele uitingen over die op dit moment in de samenleving leven. Zo leert een kind hoe het kan functioneren in een groter geheel: in de groep, op school en in de maatschappij. Kinderen zien wat je als leidsters (voor)doet. De drang tot nabootsen is bij het jonge kind groot. Het is belangrijk om deze waarden zelf voor te leven. En je te realiseren dat jouw gedrag en hoe je met ouders, collega's, met anderen en met materialen omgaat, overgenomen kan worden door de kinderen.

Belangrijk is dat de uitvoering van de gekozen waarden passen bij de ontwikkelingsfase van het kind en aansluiten bij zijn persoonlijkheid of culturele identiteit.

De belangrijkste waarden die wij uitdragen zijn:

1. Respect hebben voor elkaar en voor de omgeving
2. Aandacht hebben voor elkaar en voor de omgeving.
3. Elkaar geen fysieke of emotionele pijn doen

Door deze waarden voor te leven scheppen wij een omgeving die de emotionele veiligheid, welbevinden, gezondheid en fysieke veiligheid voor de kinderen waarborgt. Door samenwerking met de ouders en de thuisomgeving ontstaat er een sterke pedagogische omgeving die dit alles mogelijk maakt, waarbij Samimi en ouders als partners in de opvoeding elkaars rol versterken.

## **Deel 2: Dagelijkse praktijk**

### **2.1 De beroepskrachten**

De leidsters die bij SAMIMI werken zijn gekozen om hun warme betrokkenheid bij de kinderen, ouders, samenwerkingspartners en de organisatie. Ze staan open voor veranderingen, verschillen, overeenkomsten en

diversiteit en gaan hier integer, objectief en open mee om. Ze gaan voor de kwaliteit en de visie waar SAMIMI voor staat. SAMIMI heeft afgesproken dat leidster zelf verantwoordelijkheden nemen voor hun eigen handelen en blijft kijken wat haar handelen teweeg brengen en continue bijstuurt. De leidsters blijven zich ontwikkelen en nemen deel aan de scholing en coaching .

Ze hebben een geldig CAO conform diploma, ze zijn gecertificeerd VVE en taalvaardigheid en in bezit van een geldig VOG en ingeschreven in het Personenregister. SAMIMI draagt zorg voor actief scholingsbeleid en coaching in de praktijk. De babyleidsters zijn voorzien of gaan voor 2025 de IKK babyspecialist training volgen.

De vormen die we hebben om kwaliteit te blijven verhogen:

- jaarlijks ontwikkelgesprek
- coaching on the job
- opstellen van een opleidingsplan, afgestemd op eisen en behoefte van leidsters
- werken met videobeelden en casusbesprekingen

## 2.2 De pedagogische coach

Het team van SAMIMI ontvangen jaarlijks coaching van een geschoolde pedagogische coach. Gericht op blijvende ontwikkeling om zo pedagogisch klimaat en kwaliteit van werkzaamheden en professionele ontwikkeling van de leidsters te blijven verhogen. Er zijn verschillende methodes die ingezet worden; video-opnames, observatie op de groep, individuele coaching en teamoverleggen (interview).

In een teamoverleg in het begin van het jaar of kwartaal weet men van elkaars ontwikkelpunten en kent men het coach jaarplan. De pedagogische beleidsmedewerkster is verantwoordelijk voor het maken van dit coach plan, met daarin de coachingsdoelen, vormen en urenverdeling. Ook zijn er excelbestanden waarin de uren van coach en beleidsmedewerker bijgehouden worden en waarin de registratie van de coachingsmomenten van de leidsters is aangegeven.

Einde van het jaar wordt op dit coachingsplan gereflecteerd en geactualiseerd.

## 2.3 Toetsing van het pedagogisch klimaat

SAMIMI heeft de GGD vanuit de gemeente als inspectie. Volgens de wet van de Kinderopvang toets de GGD het pedagogisch klimaat en het pedagogisch handelen. Het is fijn dat deze samenwerking ervoor zorgt om scherp en zorgvuldig te blijven op de kwaliteit van SAMIMI, zodat die ten goede komt aan de kinderen.

Het GGD rapport is openbaar en ter inzage op te vragen. Het is ook terug te vinden op de site van LRK.

## 2.4 Intern proces

Het beleid wat SAMIMI uitvoert is in samenwerking met de leidsters tot stand gekomen. We zijn een platte organisatie en willen de talenten van alle leidsters benutten en de betrokkenheid met elkaar zo gestalte geven. Ook als voorbeeld naar de kinderen en ouders en vanuit de Visie van Emmi Pikler is samenwerking vanuit even en gelijkwaardigheid de werkwijze. Zo worden theorie en praktijk met elkaar verweven. En zijn ieders ontwikkelpunten de kwaliteitsverbetering van SAMIMI.



De oudercommissie betrekken we ook op deze manier en het meedenken en adviezen geven op inhoud en beleid omarmen we. Hun perspectief hoe om te gaan met kinderen en die van ons zien we als een vruchtbare integrale uitwisseling. Samen meer.

## 2.5 Inzet van beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires

SAMIMI werkt met een vast ZZP'ers-team en eventueel een stagiaire en vrijwilliger. Invallers maken deel uit van het vaste team, zodat de stabiliteit en visie gewaarborgd is.

Leidsters worden door anderen (vrijwilligers en stagiaires) ondersteund in het zorgen voor een veilig pedagogisch klimaat. Zie bijlage protocol vrijwilligers waarin taken van de vrijwilligers beschreven zijn. En zie stagebeleid Kinderopvang SAMIMI. Maximaal 1 vrijwilliger en 1 stagiaire komt er op een groep te staan. Deze zijn zorgvuldig geselecteerd en in bezit van een geldig VOG en ingeschreven in het Personenregister. En deze werken alleen onder leiding van de leidsters die werkzaam zijn.

Het zorgen voor elkaar wordt als belangrijk gevonden. Veel met elkaar samenwerken is vertrouwd en prettig maar is met steeds kinderen om je heen niet altijd makkelijk. Je kunt collega's onbewust een etiket geven waardoor er patronen en ergenis kan ontstaan. Dit wordt regelmatig besproken.

Ons uitgangspunt is dat de kinderen bij elk bezoek op de opvang hun vaste leidster ontmoeten. Dit schept vertrouwen, zekerheid en rust waardoor het kind zich veilig voelt en zich kan ontwikkelen. De leidster is niet inwisselbaar en continuïteit staat voorop. Omdat SAMIMI 5 weken per jaar is gesloten en de leidsters dan hun vakantie opnemen, hoeft er geen vakantievervanging plaats te vinden. Mocht een leidster ziek zijn, dan wordt deze door een andere collega die als invalkracht komt (die de kinderen veelal ook kennen) vervangen.

Als er voor speciale activiteiten, zoals een wandeling, extra begeleiding nodig is, worden ouders gevraagd hierbij aanwezig te zijn. Uiteraard zullen zij onder begeleiding van de leidster ondersteunende werkzaamheden verrichten.

## 2.6 Vaste gezichten criterium 0-jarigen

Binnen SAMIMI 0.1 hebben we een baby/dreumesgroep en een dreumes/peutergroep.

Bij de opvang van 0-jarigen en ook bij de andere leeftijdsgroepen hanteren we het vaste-gezichten-criterium. Je ziet dan de doorgaande lijn van het kind scherper. En je ziet eerder wat de behoeftes zijn, voordat het kind daar met huilen of andere grotere signalen om vraagt.

Dit betekent dat kinderen in een vaste stamgroep zitten, een vaste eigen groepsruimte hebben, een eigen buitenruimte hebben, eigen leidsters en een vaste groepssamenstelling. Alleen in nood of overmacht of juist als het vanuit het kind zinvol is wordt een kind uitgenodigd in de andere groep te zijn. Dit is echter een uitzondering. Het langdurig in een vaste groep zitten is voor een jong kind al uitdaging genoeg. Het geeft rust en diepgang in de ontwikkeling.

Extra opvang kan als de leidster-kindratio dit toelaat en het voor kind aangenaam is. Dit dient een week van te voren aangegeven worden.

## 2.7 Beroepskracht-kind ratio en groepsgrootte

De leidster-kind ratio duidt hoeveel kinderen van een bepaalde leeftijd gelijktijdig door 1 leidster opgevangen mogen worden. Dit is vastgelegd in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang. De maximale groepsgrootte hangt af van de

leeftijdsofbouw in de groep. We hebben plaats voor 40 kinderen. We rekenen bij de peutergroepen een marge van 10-12 kinderen. Vanwege spoed plaatsingen.

Maximale groepsgrootte binnen SAMIMI:

- ❖ baby-dreumes groep A : 3 nuljarigen & 5 eenjarige= 8 kinderen met 2 leidsters
- ❖ baby-dreumes groep B: 3 nuljarigen & 5 eenjarige= 8 kinderen met 2 leidsters
- ❖ jongste peuter groep: 10-12 tweejarigen = met 2 leidsters
- ❖ oudste peutergroep: 10-12 driejarigen=2 leidsters

We kiezen voor onze doelgroep een kleinere groepsgrootte. Zo hebben de kinderen met een andere moedertaal dan Nederlands meer tijd en aandacht. We vragen ouders minimaal 2x opvang af te nemen. Dus of 2 dagdelen of 2 dagen. Ivm continuïteit en herkenning.

Op vastgelegde momenten van de dag kan, maximaal 3 uur per dag, afgeweken worden van het leidster-kind ratio. Hierbij wordt gekeken naar de rustige en drukke momenten in het dagritme.

Op de momenten dat de vaste leidster alleen op de groep staat, is er een stagiaire (BBL-er) en/of vrijwilliger (zij-instromer/herintreder) aanwezig die de leidster op de groep kan ondersteunen.

Het bijeenvoegen van de groepen in op start, pauze en sluitijden is enkel in nood. Vanwege veiligheid, vertrouwdeheid en stabiliteit maakt SAMIMI deze keuze.

## 2.8 Dagritme

De groep heeft een dag choreografie en is afgestemd op de individuele behoeftes van de kinderen en dit tot een groep- ritme samengevoegd. Deze voorspelbaarheid ondersteunt de emotionele veiligheid van een kind waardoor het in plaats van vragen om helderheid zich kan richten op het spelen, onderzoeken en ontwikkelen.

## 2.9 Wenbeleid

Leidsters hebben het hele jaar te maken met kinderen die instromen. Vanuit ouder en kind gezien is het belangrijk dat het kind een goede overgang van thuis naar het kindercentrum maakt. Het is voor het jonge kind vaak een grote stap om naast ouders en familie in een volgende netwerkgroep te stappen. Door de leefwereld van het gezin waar de baby/kind uit bestaat te leren kennen, kan het kind een geleidelijke overgang maken. Het kan zo de veiligheid van thuis behouden en meenemen naar SAMIMI. De opbouw en frequentie wordt nav het wenbeleid (zie bijlage 6) samen afgesproken. De leidster gebruikt deze periode om ouder en kind te leren kennen. De ouder verzorgt daarom het eerste deel van de wenperiode haar kind, zodat ze rolmodel is voor de leidsters. In het tweede deel van de periode wordt de input geïntegreerd met wat SAMIMI aanvult. Een huisbezoek, kraambezoek of intake aan huis is daarom van belang. Ook het wennen als het kind naar de peutergroep gaat is in kleine stappen opgezet zodat de weg van de geleidelijkheid ook hier wordt gekozen. Het jonge kind heeft daardoor tijd om vanuit veiligheid, rust en herkenbaarheid de kleine stappen te zetten. De ouders zijn bij de aanmelding op de hoogte van de tijd die ze investeren in het wenproces van hun kind, voordat het kind zich vertrouwd voelt en zich zonder ouder veilig voelt op de groep.

**Zie bijlage: SAMIMI wenbeleid**

## 2.10 Verzorging

De verzorging van het jonge kind neemt een belangrijke plaats in bij de SAMIMI kinderopvang. Eten en drinken, slapen, verschonen en naar toilet gaan heeft een vaste plaats binnen het dagritme op de groepen. Kinderen slapen gedurende hun verblijf bij onze opvang en we vinden het belangrijk dat kinderen zich daarbij emotioneel veilig voelen. Daar draagt het slapen op een vaste slaapplek en het gebruik van een eigen knuffel en/of speentje aan bij. Met ouders worden afspraken gemaakt over het gebruik van een knuffel en/of speentje. Naast de emotionele veiligheid is er de fysieke veiligheid bij het slapen. Om de risico's op ongevallen rondom slapen zo klein mogelijk te maken werken we met het protocol veilig slapen. Kindereropvang SAMIMI werkt samen met kind en ouders aan zindelijkheid van hun kind. De behoefte en het tempo van ieder kind is anders. De leidsters hebben oog voor de signalen van kinderen en gaan hierover in gesprek met ouders. Er zijn vaste controlemomenten voor het verschonen en daarnaast wordt er verschoond als dat nodig is.

## 2.11 Gezonde en veilige opvang

Als kinderopvang hebben wij de verantwoordelijkheid om te zorgen voor een gezonde en veilige leefomgeving voor kinderen. Gezonde biologische voeding, volop beweging zowel binnen als buiten en veiligheidsafspraken dragen hieronder andere aan bij. Bij Kindereropvang SAMIMI is er permanente aandacht voor de veiligheid en gezondheid van en voor onze kinderen. Kinderen groeien op in een omgeving waarin zij vertrouwen hebben en zich veilig voelen, waarin risico's passen bij de leeftijd en behoeften van het kind en waarin zij worden beschermd tegen grote risico's. Wij bieden opvang die bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving, ieder op hun eigen manier en tempo. Ouders brengen hun kind(eren) bij SAMIMI met het vertrouwen dat we de beste keuzes maken omtrent de veiligheid en gezondheid van kinderen.

Ook ouders hebben een rol in deze veiligheid. Met regelmaat overleggen we met hen over veiligheid en gezondheid en/of informeren hen over regels. Onze leidsters dragen met elkaar zorg voor het veiligheids- en gezondheidsbeleid van de locatie. Samen maken zij afspraken over hun handelen op de groep. De leidster kent de grote en kleine risico's waaraan kinderen blootgesteld kunnen worden. Zij maken afspraken met elkaar, de ouders en samenwerkingspartners om de grote risico's uit te sluiten en zij leren de kinderen omgaan met de kleine risico's.

Naarmate kinderen ouder worden verandert de manier waarop leidsters zorg dragen voor veiligheid en gezondheid. De balans tussen beschermen en loslaten is bij iedere leeftijdsfase, en per individueel kind, verschillend. Kinderen mogen uitproberen, ervaren, grenzen verleggen en ontdekken. Door 'te doen' leert het kind met zichzelf en de omgeving om te gaan. Zij mogen in een veilige omgeving ervaren dat niet alles risicovol of risicoloos is.

De leidster heeft een voorbeeldrol en een begeleidende houding ten opzichte van de kinderen. Zij biedt balans tussen mogelijkheden, uitdagingen en grenzen stellen. Onze opvang draagt zorg voor veilige en schone binnen- en buitenruimtes. In de binnenruimtes dragen zowel de leidsters als de kinderen slossen. Deze worden op de gang vervangen. Er is veilig spel materiaal aanwezig, gezonde voeding, hygiënisch handelen en er is ruimte voor voldoende beweging voor alle kinderen.

**Zie voor verdere informatie: SAMIMI Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid**

## 2.12 Vierogenprincipe

Vanaf juli 2013 geldt dat een kinderopvangorganisatie moet voldoen aan het zogenoemde vier-ogen principe. Dit betekent dat de houder van een kindercentrum de dagopvang op zodanige wijze organiseert, dat de beroepskracht of de beroepskracht in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Het doel en de betekenis van het vier-ogen principe is het creëren van een

open aanspreekcultuur binnen de kinderopvangorganisatie tussen houder, medewerkers en ouders. Die andere hoeft geen pedagogisch opgeleide collega te zijn. Het kan ook een vrijwilliger, stagiaire of ouder zijn. Als het maar een volwassen iemand is. Dit betekent NIET dat er altijd twee volwassenen aanwezig moeten zijn op de groep, maar wel dat de ruimte zo is ingericht dat meekijken en meeluisteren mogelijk is. Dit is het geval bij kinderdagverblijf SAMIMI.

## Deel 3: De ontwikkeling van het kind

### 3.1 Het volgen van kinderen en het (educatief) aanbod

Om kinderen goed te kunnen begeleiden in hun ontwikkeling beamen en volgen we de onderzoeken en visie van Sieneke Goorhuis-Brouwer. Tot zeven jaar is zelf laten spelen van wezenlijk belang. Je legt zo de hardware aan bij de baby, peuter en kleuter, in het brein. Daarna als het kind 7 is, zoals in Scandinavië, kan op de hardware het schoolse leren opgedaan worden. Zie deze podcast <https://www.youtube.com/watch?v=jNIX0inYh0M>. In dit vrije veld waar kinderen uitdagend kunnen spelen is het volgen van de ontwikkeling van essentieel belang. Door het kind te volgen kunnen we de begeleiding afstemmen op het kind en zien we het kind als een individu. Om het aanbod af te stemmen op de ontwikkeling van de kinderen en dit goed in beeld te houden, heeft ieder kind een eigen mentor en werken we tevens met een SAMIMI observatieformulier. Bij de peutergroepen werken we met een voor- en vroegschoolse educatief programma (VVE programma). De cyclus van observaties en registraties, ontwikkeldoelen en aanbod maakt dat we opbrengstgericht en planmatig werken aan de ontwikkeling van kinderen.

### 3.2 Mentorschap

Het mentorschap is vanzelfsprekend ondergebracht bij de leidster die op de groep staat. Zij hebben de kinderen goed in het vizier en onderhouden de contacten met ouders en andere partners. Ze leiden de oudergesprekken die twee maal per jaar plaatsvinden over de ontwikkeling van de kinderen. Voordat een kind start op de groep wordt onderling bepaald wie de mentor van het kind wordt. De mentor is de beroepskracht die het meeste aantal uren/dagen samen met het kind aanwezig is. De mentor is verantwoordelijk voor de dagelijkse observatie en registratie, het vertalen van de registratie naar het aanbod, signalering van bijzonderheden, de overdracht naar de volgende groep of school en de oudergesprekken. Mentoren van dezelfde groep ondersteunen elkaar bij de begeleiding van de kinderen en als sparringpartner tijdens overleggen. Ook de pedagogisch coach biedt praktische ondersteuning aan de mentor in de vorm van coaching-on-the-job.

### 3.3 Kindvolgsysteem (KVS)

Een belangrijk onderdeel in het opbrengstgericht werken zijn de observaties en registraties uit het SAMIMI observatieformulier waarmee de beroepskracht de ontwikkeling van een kind in beeld houdt. De brede ontwikkeling van een kind van 1-4 jaar wordt door de mentor in kaart gebracht aan de hand van het observatieformulier. Door te observeren, te registreren en te analyseren, worden bijzonderheden duidelijk. Tijdens het dagelijkse aanbod wordt het kind in verschillende situaties geobserveerd. Zo kijkt de mentor naar verschillende ontwikkelingsgebieden op verschillende momenten. Uitgangspunt hierbij is het vrije spel. De observaties worden omgezet naar registraties en aan de hand van de registraties wordt bepaald welk aanbod een kind nodig heeft om door te kunnen groeien. Ieder kind krijgt hierbij de mogelijkheid om in eigen tempo te ontwikkelen met ondersteuning en het aanbod dat past bij het individuele kind. Tijdens de dagelijkse contacten en geplande gesprekken met ouders wordt de ontwikkeling en eventuele bijzonderheden van het kind besproken. Dit is gebaseerd op het SAMIMI observatieformulier.

Het nauwgezet observeren van kinderen gedurende de dag is een van de belangrijkste pijlers binnen de Emmi Pikler pedagogiek. Het zijn de uitgangspunten waarop de omgeving wordt afgestemd behorende bij de fase van het kind op dat moment. Ook de houding van de leidsters tijdens de contactmomenten van verzorging, eten en slapen

bestaat uit veel observeren om aan te sluiten bij de zelfredzaamheid van kinderen en hun autonomie steeds meer uit te breiden.

Aan de hand van een vragenlijst, het observatieformulier en maandverslagen zijn deze waarnemingen de basis voor het kinddossier en gesprek met ouders. Twee maal per jaar worden de ouders uitgenodigd voor een oudergesprek met deze observaties als uitgangspunt. Deze gesprekken vinden plaats na de meivakantie en voor de kerstvakantie. Als er zorgen zijn omtrent een kind en als er signalen zijn die wijzen op mishandeling of verwaarlozing, zal de meldcode Kindermishandeling in werking treden.

Door de protocollen te volgen kijken we zorgvuldig naar de signalen en gaan we in gesprek met ouders om ze eventueel te begeleiden en door te verwijzen naar hulpverlenende instanties.

SAMIMI zal dit proces begeleiden en ondersteunen. Leidsters hebben de overeenkomst ter gebruik van de meldcode gelezen en ondertekend. Op deze manier wordt de zorg voor de kinderen gewaarborgd en nemen we als kinderopvang organisatie onze verantwoordelijkheid.

### 3.4 Ontwikkelpannen

Wanneer vanuit het SAMIMI observatieformulier blijkt dat er voor één of meerdere ontwikkelingsgebieden een verschil is van meer dan 4 maanden tussen de ontwikkel leeftijd en de kalenderleeftijd van het kind wordt door de mentor een ontwikkelplan opgesteld. De mentor betreft de ouders en collega's hierbij. Samen wordt afgestemd over hetgeen is gesignaleerd en het aanbod dat daarbij hoort om het kind verder te helpen in zijn ontwikkeling. Voor een kind met een VE indicatie wordt altijd een ontwikkelplan opgesteld met daarin afspraken over aanbod op het gebied van spraak-taalontwikkeling.

### 3.5 Signaleren van zorgen, bij voorlopers of achterlopers

Wanneer de ontwikkeling of het gedrag van een kind vragen of zorgen oproept of wanneer blijkt uit het SAMIMI observatieformulier dat extra aandacht nodig is, bespreekt de mentor dit met de collega's en ouders. Een kind wordt binnen het groepsteam besproken tijdens de kindbespreking. Met ouders worden ontwikkelingen en zorgen besproken tijdens één van de contactmomenten of een oudergesprek. Meer informatie hierover is terug te vinden in het protocol Kindbespreking en Oudergesprekken. Kinderen vanaf 2 jaar met een (dreigende) taalachterstand komen mogelijk in aanmerking voor een VE-indicatie, welke wordt toegekend door Zuidzorg. VVE staat voor voor- en vroegschoolse educatie. Deze indicatie zorgt ervoor dat kinderen vanaf 2 jaar en 3 maanden middels het VE-programma extra ondersteuning krijgen op de gebieden waar dat nodig is. Kinderen met een VE-indicatie spelen in dezelfde groep als kinderen zonder VE-indicatie. Ze spelen samen en leren zo van elkaar. Naast het samen spelen en samen deelnemen aan activiteiten is er voor VE-kinderen een gericht aanbod op taalgebied. Meer over deze werkwijze is terug te vinden in het protocol VE-kinderen.

Wanneer leidsters en ouders zorgen hebben over de ontwikkeling van een kind, spreken we van een zorgkind. Vanuit Kinderopvang SAMIMI onderhouden wij contacten met Wijcindhoven en inburgeringsdocenten. Bij zorg wordt er door de mentor van het kind een handelingsplan opgesteld.

### 3.6 Begeleiden van ontwikkeling 1-2 jarigen

Vanuit het SAMIMI observatieformulier blijft de ontwikkeling van de jongste kinderen in beeld. De leidster stemt, naast de dagelijkse praktijk, vanuit deze registraties en observaties het aanbod af op de mogelijkheden en behoeften van de kinderen. Hierdoor bieden we het kind een rijkere omgeving met een passend aanbod. Met name de taalontwikkeling, de motoriek en de sociaal emotionele ontwikkeling komen aan bod in de groepen. Door veel met de kinderen te praten tijdens de verzorgmomenten, en te benoemen wat je ziet, wordt de taalontwikkeling gestimuleerd. De leidster daagt kinderen uit te (gaan) praten door vragen te stellen of kinderen zelf te laten benoemen wat ze willen gaan doen. De motoriek wordt gestimuleerd door kinderen zoveel mogelijk de ruimte te

geven om te bewegen.. We hebben hiervoor grondboxen, veel vloeroppervlak en een prettige buitenruimte. We bieden kinderen de mogelijkheid veilig te leren rollen, tijgeren, kruipen, lopen en klimmen. Door kinderen samen in de grondbox te laten spelen, door kiekeboe-spelletjes te spelen en door kinderen te leren om te delen stimuleren we de sociaal-emotionele ontwikkeling.

### 3.7 Begeleiden van ontwikkeling 2-4 jarigen

De VE wordt door de hele opvang bij SAMIMI verweven. Ervaringsgericht leren....Het uitgangspunt is dat kinderen van elkaar leren en spelenderwijs het meeste leren. Door aan te sluiten bij hun zone van de naaste ontwikkeling, zowel via groeps als individuele setting geven we hier vorm aan. Het vrije spel in een rijke speelleeromgeving en de intensieve persoonlijke contactmomenten met de leidsters zijn hiervoor het speelveld.

Rijke speelleeromgeving houdt in; abstracte, onaffe objecten, uitdagende klimmaterialen, ambachten, technieken, vele hoeken, het gesloten montessori materiaal en een (moes)ontdektuin. Ook de lunch en de middagsnack klaarmaken door kinderen zelf geeft aanleiding tot leren, elkaars gewoontes zien en kookvaardigheden opdoen.

Het werken met thema's wordt vanuit perspectief van de kinderen gezien. De VE opgeleide leidster observeert vanuit de ontwikkelingsgebieden met welk thema het kind hierbinnen bezig is. Montessori noemt dit de gevoelige fase.

### 3.8 Voorbereide rijke speelleeromgeving

De inrichting van de groepsruimte, zowel binnen als buiten, toilet en slaapruintes zijn zorgvuldig afgestemd op de kinderen. Zij moeten de ruimte kunnen lezen en zich hierdoor vrij en veilig kunnen ontwikkelen. De vele tuintjes (hekjes om de ruimte in hoeken te verdelen) zorgen ervoor dat kinderen weten wat er van hen verwacht wordt in deze gebieden. Hier zit hun uitdaging en ontwikkeling. Alle ruimtes zijn rustig ingericht door natuurlijk kleurgebruik en laag meubilair. De muren zijn rustig gehouden, zodat kinderen zich focussen op wat ze zelf kunnen aanraken en pakken. Dit houdt hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid in stand. De vele hoeken met uitdagende ambachten, technieken, huiselijk heden en kunstzinnig esthetisch mooi materiaal is aantrekkelijk om mee aan de slag te gaan. Verder is er overal veel ruimte om zelf te klimmen en te klauteren. Dit fysieke spelen is enorm belangrijk voor de breinontwikkeling, het uiten en verwerken van emoties en voor de fantasie.

### 3.9 Doorgaande lijn

Een vloeiende ontwikkeling van kinderen tussen de 0 en 4 jaar noemen we de doorgaande lijn. Alle betrokkenen hebben vanuit het kind gezien daardoor contact met elkaar. De inhoud wordt zo afgestemd dat het kind zich gezien, gehoord en erkent voelt in alle competenties die hij heeft.

De overdracht is warm, persoonlijk en gestoeld op onze dagelijkse observaties, registraties en maandelijks verslag.

#### Momenten van overdracht;

- overdracht van ouder thuis naar baby-dreumesgroep
- overdracht van dreumes naar jongste peutergroep
- overdracht van jongste naar oudste peutergroep
- overdracht naar school en buitenschoolse opvang

#### Onderdelen van de doorgaande lijn;

- op inhoudelijk vlak behelst het de doorlopende leergebieden op mentaal, sociale, emotionele en fysiek/motorische ontwikkeling.
- op beleidsniveau is er samenwerking en afstemming tussen SAMIMI en samenwerkende basisscholen waar de kinderen naar toe stromen.
- de doorgaande lijn in oog hebben voor de (zorg)kinderen gaat via een overdracht en bespreking van het ontwikkelplan.

## Deel 4: Samenwerken

### 4.1 Partners

SAMIMI werkt samen met verschillende Eindhovense partners. De scholen waar de kinderen als ze 4 jaar zijn naar toe gaan zijn bijvoorbeeld onze partners. Salto school Strijp Dorp, buurthuiskamer de Nieuwe Maan van WIJeindhoven, Inburgering Bureau van Basten, Ergon integratiebedrijf en consultatiebureaus. Ook werken we intensief samen met Drakepit [www.drakepit.nl](http://www.drakepit.nl), die ons ondersteunt bij contracten met ouders, facturering naar ouders en scholing verzorgt.

### 4.2 Ouders

Ouders zijn samenwerkingspartners nummer 1. We ondersteunen elkaar in de opvoeding en andere randvoorwaarden om het kind in veilige vertrouwde handen te laten ontwikkelen. Zoals de langdurige wenprocedure laat zien is een vertrouwensband de voorwaarde om samen het belang van het kind te behartigen. Dit zal bij onze doelgroep de ouders ook extra ondersteuning en rust geven. De dagelijkse gesprekken geven een actueel beeld wat er thuis leeft en is belangrijk voor de leidster om in te kunnen spelen op wat het kind op dit moment meemaakt. Hierdoor ontstaat een stabiele vertrouwde omgeving voor het kind, omdat het zich gezien en begrepen voelt.

### 4.3 Ouderbetrokkenheid en ouderparticipatie

Opvoeding, ontwikkeling en educatie van de kinderen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daardoor betrekken we ouders door hen te informeren, te ondersteunen, ze mee te laten denken en doen als het om het begeleiden van hun kind gaat. Deze gelijkwaardige, duidelijke en vriendelijke wijze van samenwerken is in het belang van het kind.

### 4.4 Oudercommissie

SAMIMI heeft een oudercommissie bestaande uit betrokken ouders die hun kinderen op de opvang heeft. Ze behartigen de belangen van alle ouders. Adviseren op beleid en financiën en zijn onmisbaar als sparmaatjes voor andere ouders, leidsters en manager.

### 4.5 Plaatsingsbeleid

We streven om 80 % van onze ouders opvang te bieden die inburgeraar is of re-integreert. En willen om diversiteit hoog te houden 20 % andere ouders in huis halen. De eerste groep ouders, 80%, ondertekenen ook het contract waarin ze aangeven dat ze ook ingeschreven dienen te staan bij een regulier kinderdagverblijf. Als namelijk de inburgering of re-integratie traject is afgerond eindigt hun opvang bij ons. We zijn een voorliggende voorziening en kijken hierin voor deze ouders af. Dit om zoveel mogelijk van deze doelgroep een kans te geven, en daardoor een doorstroom te creëren. Tot ze een plaats bij een regulier dagverblijf hebben, zijn ze natuurlijk nog steeds bij ons van harte welkom. Sowieso kunnen deze ouders altijd gebruik maken van onze gezinsactiviteiten die we in vakanties, avonden en weekenden regelmatig organiseren. Zo kunnen ze verbinding houden met het netwerk wat ze in hun SAMIMI tijd op deden.

SAMIMI streeft ernaar om ingeschreven kinderen van bovenstaande doelgroepen een passende plaats te bieden. Wat als we een wachtlijst hebben? We nemen het volgende mee bij het plaatsen van uw kind:

- U krijgt voorrang als er al een broer of zus bij SAMIMI is.
- De wettelijke regels vanuit de wet kinderopvang geven aan hoeveel kinderen van welke leeftijden in een groep kunnen zijn. Dus de leeftijd van een kind bepaald of er plek is. Bij een bijna volle groep, kan wellicht een ouder kind wel en een jonger niet geplaatst worden.
- Op minder drukke dagdelen kan een verzoek waarin deze dagdelen zijn opgenomen voorrang krijgen.
- Als deze factoren niet spelen, is de datum van ontvangst inschrijving geldend.

## 4.6 Klachtenprocedure

We hebben een open communicatie met de ouders. En zien kritiek, opmerkingen of suggesties als advies om onze kwaliteit te verbeteren. Achter elke klacht schuilt een behoefte, een wens, een verlangen. Die willen we graag horen en bespreken. De volgende stap is samen zoeken welke strategie past om de behoefte van de ouder te vervullen. In eerste instantie beluisteren de leidsters de klacht, maar ook de manager is bereid in gesprek te gaan om tot een oplossing te komen. We lopen een interne klachtenprocedure door. En als deze spaak loopt kan men naar de Geschillencommissie Kinderopvang.

**Voor meer informatie ga naar: <http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>.**

**Zie bijlage interne klachtenprocedure.**

## 4.7 Flexibiliteit in de opvang

Ruilen met beleid is wat SAMIMI vanuit het kind gezien wil uitdragen. De kinderen zijn als het goed is gehecht aan de groep en de leidster. Bij ruilen wordt daarom het belang van het kind voorop gesteld en overwogen wij of het ook ten goede komt aan het kind. Bij nood of calamiteit, zoals ziekte, sterfte of scheiding is het goed om het gezin te steunen. En kan ruilen van dag besproken worden.

## Tot slot

Fijn dat U tijd nam om het Pedagogische beleid te lezen. Wanneer u vragen of opmerkingen heeft horen we het graag. Tot ziens.

Hartelijke groeten,

Directie van SAMIMI