



KOMBINO[®]
kinderopvang



Pedagogisch beleidsplan

Een combinatie van reguliere en
specialistische opvang

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2	Missie en visie	4
	Missie.....	4
	Visie	4
Hoofdstuk 3	Onze manier van werken.....	5
	3.1 Algemeen.....	5
	3.2 Beroepskracht-kind-ratio en samenstelling groepen	5
	3.3 Vaste medewerkers	5
	3.4 Wendagen.....	6
	3.5 Wisseldagen of extra dagen	6
	3.6 Speelbeleid (activiteiten/ materiaal/ binnen en buiten spelen)	6
	3.7 Ontwikkelingsgericht werken en kinderen hierin volgen.....	7
	3.8 Personeel.....	9
	3.9 Samenwerking met en informatieverstrekking aan ouders.....	10
Hoofdstuk 4	De pedagogische basisdoelen vanuit de Wet Kinderopvang	12
	4.1 Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid	12
	4.2 Het bevorderen van persoonlijke competenties	13
	4.3 Het bevorderen van sociale competenties	14
	4.4 De overdracht van waarden en normen (socialisatie)	14
Hoofdstuk 5	Interactievaardigheden.....	16
	5.1 Emotionele ondersteuning bieden	16
	5.2 Respect voor de autonomie.....	16
	5.3 Structureren en grenzen stellen.....	17
	5.4 Praten en uitleggen	17
	5.5 Begeleiden van interacties	17
	5.6 Ontwikkelingsstimulering	17
Hoofdstuk 6	Visie op kwaliteit.....	18
	6.1 Wat is kwaliteit?	18
	6.2 De dimensies van kwaliteit volgens D. Ofman	18
	6.3 Pedagogische kwaliteit.....	19
	6.4 Meten van pedagogische en verpleegkundige kwaliteit	20
	6.5 Deskundigheidsbevordering	20
	6.6 Pedagogisch coach	20
	6.7 Protocollen	20
Hoofdstuk 7	De organisatie.....	21
	7.1 Het ontstaan van Kombino Kinderopvang	21
	7.2 Het Kombino Kinderopvang van nu	21

Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kombino Kinderopvang. Daarin leest u het pedagogisch beleid dat ten grondslag ligt aan het werken binnen onze organisatie¹. Kombino Kinderopvang is een organisatie die reguliere kinderopvang met specialistische kindzorg combineert. Het dagverblijf ziet eruit zoals vele andere, maar achter de voordeur gaan opvang, extra zorg en begeleiding hand in hand.

Specialistische kindzorg en kinderopvang geïntegreerd

Kombino Kinderopvang combineert kinderopvang, specialistische zorg en begeleiding. Alle kinderen zijn uniek en sommigen zijn speciaal. Speciaal omdat ze meer en specifiekere zorg en begeleiding nodig hebben dan andere kinderen. Het ene kind op medisch gebied, het andere kind op pedagogisch gebied.

Binnen Kombino Kinderopvang wordt gewerkt vanuit het pedagogische uitgangspunt dat elk kind zich ontwikkelt, in eigen tempo, op eigen wijze en vanuit eigen mogelijkheden.

Wij werken vanuit de vraag: “Wie ben je, wat heb je nodig en wat kunnen wij doen om je verder te helpen?” In de interactie met elk kind liggen volop mogelijkheden om aan te sluiten bij zijn ontwikkeling om het vanuit daar verder te helpen ontwikkelen. De principes van het zogeheten MISC² programma biedt ons team daarbij duidelijke handvatten.

De hulpvragen van zowel een ouder als van het kind zijn hierbij het uitgangspunt.

[Noot: Waar in het pedagogisch beleidsplan ‘ouder’ wordt gebruikt, kunt u ouder(s)/verzorger(s) lezen. Dit geldt tevens voor ‘hij’ in plaats van ‘hij/zij’.

Omdat 95% van de medewerkers vrouw is, maken we in dit geval gebruik van de woorden ‘medewerkster’, ‘leidster’ en ‘zij’.]

In dit pedagogisch beleid wordt regelmatig verwezen naar documenten uit het kwaliteitshandboek. Op het moment dat een ouder zijn kind aanmeldt bij Kombino ontvangt hij diverse documenten. Een deel hiervan zal - indien van toepassing – ondertekend moeten worden. Voor de in dit beleid genoemde documenten, die de ouder niet bij aanmelding van zijn kind ontvangt, geldt dat ouder deze kan opvragen bij Kombino.

¹ De verpleegkundigen van Kombino die bij KDV 2Zonnebloemen in Den Haag werken, volgen het pedagogisch beleid van 2Samen.

² MISC is een programma van Prof Pnina Klein gericht op het verhogen van de interactiekwaliteit.

Hoofdstuk 2 Missie en visie

Missie

Een liefdevolle plek waar opvang wordt geboden aan **alle** kinderen van 0 tot 5 jaar waar geen onderscheid wordt gemaakt tussen reguliere kinderen en kinderen die extra zorg of aandacht nodig hebben.

Vanuit respect voor de eigenheid van elk kind en zijn gezin.

Met veel plezier, toewijding en respect dragen wij een steentje bij aan de ontwikkeling van uw kind.

Visie

Kombino Kinderopvang staat voor een warme, veilige en inspirerende omgeving waar kinderen centraal staan en uitgedaagd worden tot ontwikkeling.

Professionele mensen op pedagogisch en verpleegkundig vlak staan dagelijks voor u klaar om uw kind een fijne dag te bezorgen.

Kwaliteit, integriteit, gastvrijheid, flexibiliteit en communicatie dragen wij hoog in het vaandel.

Kombino Kinderopvang is uniek in zijn vorm door o.a.:

- het aanbod van zowel pedagogische als verpleegkundige zorg op locatie en thuis;
- de aanwezigheid van een orthopedagoog in ons team die advies kan geven op het gebied van de ontwikkeling van uw kind en indien gewenst ook mee kan denken over een geschikte basisschool;
- de mogelijkheid tot fysiotherapie en logopedie;
- het gebruik maken van een zorgplan en dagelijks werken aan doelen voor de kinderen die dit nodig hebben;
- het aanbod van warm eten tussen de middag;
- de mogelijkheid om een keer per week te zwemmen.

Hoofdstuk 3 Onze manier van werken

3.1 Algemeen

Op Kombino Kinderopvang werkt een team van deskundige begeleiders (verpleegkundigen en pedagogisch medewerksters), die de kinderen de extra zorg en activerende begeleiding geven die zij nodig hebben. Een orthopedagoog ondersteunt het team onder meer bij het stimuleren van de ontwikkeling van de kinderen. Zo nodig wordt de ontwikkeling van zorgkinderen ondersteund met logopedie en/of fysiotherapie. Behandeldoelen worden zoveel mogelijk in het dagelijks werken met de kinderen geïntegreerd.

Dat betekent dat hun zogeheten zorgvraag een belangrijke rol speelt in de dagelijkse verzorging en begeleiding. Binnen het gestructureerde dagprogramma op de groepen, wordt naast het vrije spel en activiteiten spelenderwijs aan zorgvragen gewerkt. Deze kunnen variëren van medische handelingen tot een methode om de taal op gang te helpen. De zorgvragen worden vertaald in concrete doelen, aangevuld met informatie uit Kleine Stapjes³.

De dagelijkse communicatie op de groepen wordt ondersteund door pictogrammen en ondersteunende gebaren. De ervaring leert dat alle kinderen, zonder en met zorgvraag daaraan meedoen en elkaar zo spelenderwijs stimuleren en imiteren.

Omdat interactie voortdurend plaatsvindt en het uitgangspunt is voor alle pedagogische doelen, worden de pedagogisch medewerksters tijdens verschillende studiedagen geschoold op het gebied van interactievaardigheden. De interactievaardigheden vanuit het MISC-gedachtengoed maar ook uit andere theorieën komen hierbij aan bod.

3.2 Beroepskracht-kind-ratio en samenstelling groepen

Er zijn vier verticale groepen bestaande uit gemiddeld 12 kinderen in de leeftijd van 0 tot 5 jaar. Binnen elke groep is ruimte voor zorgkinderen die meer nodig hebben dan alleen opvang.

Alle groepen zijn volgens de geldende beroepskracht-kind-ratio (BKR) samengesteld. Per dag wordt met behulp van de Rekentool (1ratio.nl) bepaald wat de beroepskracht-kind-ratio moet zijn.

De openingstijden bij Kombino zijn van 7.00-18.00 uur. Van deze elf uur wijken we drie uur af van de BKR. Dit betekent dat we tijdens deze drie uur 7.00-8.00 uur, 12.45-13.45 uur en 17.00-18.00 uur minimaal de helft van de BKR inzetten.

Op alle dagen is er door de aanwezigheid van enkele kinderen met een medische zorgvraag, minimaal een verpleegkundige aanwezig op de locatie en een verpleegkundige in de uitdienst. Zo nodig ondersteunt deze de groepen ook in pedagogisch opzicht. Dan zijn er dus drie medewerksters op de groep aanwezig.

3.3 Vaste medewerksters

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde medewerksters. Bij afwezigheid door vakantie en/of ziekte worden zij zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten. Is een vast gezicht voor een langere periode (vier weken of langer) afwezig dan wordt een nieuw vast gezicht aangesteld.

Voor de nul-jarigen geldt dat er maximaal twee vaste gezichten zijn voor het kind. Voor de 1-5 jarigen zijn dat drie vaste gezichten.

³ Dit zijn ontwikkelingsstimuleringsprogramma's gebaseerd op de normale kinderlijke ontwikkeling in de leeftijd van 0 tot 6 jaar. Deze is onderverdeeld in sociaal emotionele-, taal-, zelfredzaamheid-, cognitieve-en motorische ontwikkeling.

Ook in de vakantieperiode is minimaal een vaste medewerkster aanwezig op de groep. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een Verklaring Omtrent Gedrag.

3.4 Wendagen

Om de overgang van huis naar een of meer opvangdagen op Kombino in stapjes te laten verlopen, komt een kind - ongeacht de leeftijd - op twee 'dagen' wennen.

De eerste wendag komt het kind drie uur en binnen deze drie uur valt een eetmoment.

Op de tweede wendag is het kind zes uur welkom. Hierbinnen valt zowel een eetmoment als een slaapmoment.

Op de wendagen is de mentor van het kind aanwezig. De mentor van een kind is één van de vaste gezichten van het kind en het eerste aanspreekpunt voor zowel de ouders als het kind. Zij ontvangt de ouder met wie zij dan een kennismakingsgesprek voert.

Wanneer de ouder het kind weer ophaalt, vertelt de mentor hoe de wendag is verlopen.

Wanneer blijkt dat twee wendagen onvoldoende zijn, wordt in overleg met de ouder besloten er nog een à twee aan vast te koppelen, alvorens het kind hele dagen komt.

3.5 Wisseldagen of extra dagen

In principe komen de kinderen op vaste dagen naar Kombino. Wanneer ouders een dag willen ruilen of willen dat hun kind een dag extra komt, probeert Kombino hierin mee te denken. Ouders kunnen dan via e-mail of het Ouderportaal Konnect contact opnemen. De medewerkster Personeelszaken & Planning bepaalt dan aan de hand van de beroepskracht-kind-ratio of het kind een dag extra kan komen of kan wisselen.

3.6 Speelbeleid (activiteiten/ materiaal/ binnen en buiten spelen)

De kinderen spelen over het algemeen op de eigen stamgroep. Er zijn situaties, los van het buitenspelen, waarbij hiervan afgeweken wordt. Dit gebeurt in geval van zwemmen (een keer per week), een bezoek aan de kinderboerderij, speeltuin, bibliotheek, winkels, dierentuin en naar de ballenbak, speelzaal en snoezelruimte van Kentalis. Afhankelijk van de activiteit gaan de kinderen dan met de eigen medewerkster of met andere medewerkers/ verpleegkundigen op stap. In het Veiligheids- en gezondheidsbeleid is in de bijlage opgenomen hoe er bij uitstapjes gehandeld wordt.

Het speelbeleid van Kombino Kinderopvang houdt in dat:

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

Naast externe uitstapjes, gebeurt het ook dat een medewerkster met een of meer kinderen op de gang een gerichte opdracht uitvoert. Ze werkt dan aan de ontwikkelingsdoelen van het/de betreffende kind(eren).

In het Veiligheids- en gezondheidsbeleid van Kombino is het 'Bewegingsbeleid' opgenomen. Hierin staat verwoord welke rol bewegen heeft in onze kinderopvang.

3.7 Ontwikkelingsgericht werken en kinderen hierin volgen

Zelfvertrouwen, motivatie en plezier zijn aspecten die erg belangrijk zijn om een kind te laten groeien. We doen alles met een bepaalde reden, namelijk de ontwikkeling stimuleren van een kind. Dit gebeurt ook tijdens activiteiten zoals knutselen etc.

Om de algehele ontwikkeling van de kinderen te volgen, wordt aan elk kind een mentor toegewezen.

De mentor vult elk half jaar in overeenstemming met de ouder de leerlijnen (in Ouderportaal Konnect) in, signaleert mogelijke achterstanden en informeert de ouder over de ontwikkeling van hun kind. In het geval van een ontwikkelingsachterstand stelt zij samen met de ouder ontwikkelingsdoelen op. De mentor kiest activiteiten waarmee aan de ontwikkelingsdoelen gewerkt kan worden en bespreekt deze met de andere pedagogisch medewerkers op de groep. Op deze manier kunnen alle collega's gericht met het kind werken.

Voor de kinderen met een zorgvraag worden naast het invullen van de leerlijnen ook zorgplannen gemaakt en worden elk kwartaal doelen opgesteld.

De mentor bespreekt jaarlijks of indien nodig frequenter de ontwikkeling en het welbevinden van het kind met de ouder. Zij bespreekt met hen hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Een ouder kan ook zelf het initiatief tot een gesprek nemen.

Indien nodig heeft de mentor (met toestemming van de ouder) contact met andere professionals, kan zij de ouder verwijzen naar andere instanties voor verdere ondersteuning en zij draagt zorg voor de overgang naar de basisschool. Dit laatste vindt plaats middels een overdrachtsformulier. Op het moment dat een kind naar de basisschool gaat, wordt de periode op Kombino afgesloten met een eindgesprek.

Ook de ontwikkeling van de andere kinderen wordt gevolgd zodat ze met 4 jaar klaar zijn voor de overstap naar de basisschool. Indien nodig wordt de orthopedagoog hierbij geraadpleegd. Zie de missie en visie van Kombino.

3.7.1 Ontwikkelingsgericht werken met de zorgkinderen

Naast de reguliere kinderen zijn er binnen alle vier de groepen van Kombino Kinderopvang zogeheten zorgkinderen aanwezig. Kinderen die door wat voor oorzaak dan ook extra zorg nodig hebben in de zin van medische handelingen of pedagogische begeleiding. Dit gaat samen met het nauwlettend volgen van de algehele ontwikkeling van deze kinderen.

Voor de zorgkinderen wordt tijdens de eerste drie maanden de leerlijn in Konnect voor het desbetreffende kind ingevuld. Dat geeft een duidelijk beeld hoe het kind functioneert op de verschillende ontwikkelingsgebieden. Soms gebruiken we ook het programma Kleine Stapjes. Beide programma's maken zichtbaar welke vaardigheden het kind al beheerst maar ook welke vaardigheden nog gestimuleerd kunnen worden. Aan de hand van de informatie vanuit de leerlijn en observaties van de mentor wordt een zorgplan voor de zorgkinderen opgesteld. Daarin staat voor de ouder hoe het kind zich op de groep gedraagt. En welke doelen de mentoren (een verpleegkundige en een pedagogisch medewerkster) voor hun mentorkind per kwartaal hebben opgesteld. Nadat dit plan met de ouder is besproken en zij met de opgestelde doelen instemmen, wordt er tijdens de dagactiviteiten aan de doelen gewerkt. De doelen worden elk kwartaal geëvalueerd en opnieuw opgesteld. Dat kan gebeuren tijdens het fruit eten als het doel is 'zelf te leren eten'. Een ander voorbeeld is om tijdens het voorlezen aandacht te besteden aan het 'op verzoek aanwijzen' van verschillende dieren.

De ouder wordt via Konnect (dagelijkse heen-en-weer berichtjes) geïnformeerd over de doelen die geoefend zijn en hoe dat is verlopen, zodat deze daar thuis eventueel op aan kunnen sluiten. Vanuit de eerdergenoemde speciale interactievaardigheden wordt de ontwikkeling van onze zorgkinderen doelgericht en op gestructureerde wijze gestimuleerd en uitgebreid. Zodat zij de geleerde vaardigheden ook thuis kunnen toepassen.

3.7.2 Peuterpraat

Sinds januari 2016 wordt er op de verschillende groepen gewerkt met Peuterpraat. Peuterpraat is een totaalprogramma voor de brede ontwikkeling van jonge kinderen. Het biedt een leidraad voor de medewerkers om de ontwikkelingsgebieden bij jonge kinderen te stimuleren en in te spelen op eventuele ontwikkelingsachterstanden. Aan de hand van dertien verschillende thema's worden ontwikkeling stimulerende activiteiten aangeboden.

3.7.3 Gebarentaal

Het nut van gebarentaal

Bij kinderopvang Kombino laten wij de kinderen naast het gebruik van gesproken taal kennis maken met gebaren. We maken gebruik van Nederlands ondersteund met Gebaren (NmG). Kinderen met en zonder zorg geven wij op deze manier een kans zich communicatief optimaal leeftijd te ontwikkelen. De gebaren die worden gebruikt bij NmG zijn gestandaardiseerde gebaren uit de Nederlandse gebarentaal. Door gesproken taal met gebaren te ondersteunen, trek je de aandacht van de kinderen en wordt de kans geboden om op hele jonge leeftijd communicatie, anders dan gesproken Nederlands, in te zetten om zichzelf te kunnen uiten en duidelijk te kunnen maken.

Kinderen die nog niet kunnen praten, leren een andere vorm van communiceren. Doordat zij gebaren kunnen gebruiken, kan dit voor minder frustratie zorgen. Bij het gebruiken van de gebaren gebruiken de kinderen zowel de linker- als de rechterhersenhelft. Hierbij wordt de cognitieve ontwikkeling, de ontwikkeling van het denken, kennis opnemen en verwerken en de taalontwikkeling gestimuleerd. Voor meertalige kinderen zorgen de gebaren voor een verbinding tussen de talen. Tevens werkt dit drempelverlagend bij het leren van de Nederlandse taal. Een bijkomend voordeel is dat de kinderen zich bewust worden dat er meerdere vormen van communicatie mogelijk zijn en vloeiend praten niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Zij leren door gebaren dat je op een andere manier contact met elkaar kan maken⁴. Door het gebruiken van gebaren geven wij iedereen een gelijke kans om zich zo goed mogelijk te ontwikkelen.

Werken met gebarentaal

Om de gebaren aan de kinderen te leren, gebruiken we de methode 'Lotte en Max'. Binnen dit taalverrijkingsprogramma werken we met verschillende thema's. Per thema worden er filmpjes aangeboden om het leren van de gebaren visueel te ondersteunen. In deze filmpjes worden de gebaren uitgelegd en aangeboden/ aangeleerd door middel van liedjes en voorbeelden. De gebaren zijn worden daarbij gekoppeld aan activiteiten.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de 'Lotte en Max' poppen. De leidsters kunnen de poppen bespelen waardoor deze tot leven komen. De kinderen leren de poppen kennen en voeren gesprekjes met ze. De gebaren die de kinderen leren, 'bespreken' ze met de poppen. De poppen doen de gebaren voor of de kinderen leren het gebaar aan de pop. Elke week worden er andere gebaren passend bij een thema geleerd, die de kinderen kunnen gebruiken in hun spel en communicatie met andere kinderen. Door de gebaren uit te leggen, te herhalen en er mee te spelen, bouwen de kinderen hun woordenschat op/uit en ontwikkelen deze verder.

⁴ Uit: Gebarenles met Lotte en Max, module 1 t/m 8, van Stichting praten met je handen. 2018

3.8 Personeel

De kwalificatie-eisen voor pedagogisch medewerkster kinderopvang, namelijk opleidingsachtergrond en taalniveau zijn in de cao-kinderopvang beschreven. Binnen Kombino hebben we naast pedagogisch medewerkers ook kinderverpleegkundigen, pedagogisch medewerkers in opleiding en stagiaires en aanvullende (beroeps)krachten.

3.8.1 Pedagogisch medewerkers in opleiding en stagiaires

Jaarlijks biedt Kombino studenten van SPW-3, SPW-4 en HBO-pedagogiek de mogelijkheid om stage te lopen. Deze stagiaires worden op een vaste groep geplaatst en begeleidt door een van de pedagogisch medewerkers van de groep. De stagiaires draaien de dagen dat ze aanwezig zijn volledig mee. Dit betekent dat ze het volgende doen:

- verzorgende taken zoals eten en drinken maken en geven;
- luiers verschonen;
- kinderen naar bed brengen;
- in overleg en onder toezicht een mondelinge overdracht aan ouders geven of overdracht naar ouders schrijven;
- vergaderingen, ouderavonden en studiedagen bijwonen;
- activiteiten voorbereiden en uitvoeren;
- doelen oefenen met de kinderen;
- schoonmaakwerkzaamheden;
- mee met uitstapjes zoals zwemmen als extra begeleiding (ze worden dus niet meegeteld als begeleiding).

HBO-studenten schrijven daarnaast als opdracht voor hun studie ook beleidsdocumenten. Deze worden beoordeeld en indien gewenst, gecommuniceerd met de collega's.

Er zijn slechts enkele werkzaamheden die stagiaires niet mogen uitvoeren. Dit zijn het opnemen van de telefoon, het aanspreken of beantwoorden van vragen van ouder en het invullen van de scorelijsten. Zie *BE-17 Stagebeleid*.

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

3.8.2 Aanvullende (beroeps)krachten

Op Kombino worden de pedagogisch medewerkers en de verpleegkundigen bij hun werkzaamheden ondersteund door de directeur, de medewerkers Personeelszaken & Planning en Administratie & Financiën, de kwaliteitsfunctionaris.

Daarnaast is er twee dagen per week een orthopedagoog aanwezig. Ook logopedie en fysiotherapie behoort tot de mogelijkheden binnen Kombino.

Indien van toepassing zet Kombino een vrijwilliger in voor extra ondersteuning op de groepen. Deze vrijwilliger wordt niet meegerekend in de BKR en wordt begeleid door de medewerkster Personeelszaken & Planning.

De orthopedagoog biedt opvoedondersteuning aan die tot doel heeft de ouders van zowel zorg als reguliere kinderen steun of hulp te bieden in de opvoedsituatie. In deze gesprekken staat het versterken van competentie, vaardigheden en de draagkracht van ouders centraal. Als deze begeleiding ontoereikend is, wordt bekeken welke extra zorg ingezet kan worden door te verwijzen naar een expertisecentrum.

Daarnaast biedt de orthopedagoog ondersteuning in het schooltraject. Voor sommige ouders van zowel zorgkinderen als reguliere kinderen is het een vraag wat passend onderwijs is voor het kind. De orthopedagoog verricht in dit proces taken als diagnostisch onderzoek

(afnemen intelligentietest) waardoor er meer inzicht komt in het ontwikkelingsperspectief van het kind. Tevens worden er observaties uitgevoerd en worden er met verschillende organisaties samengewerkt, waarbij OPOZ (Openbaar Primair Onderwijs Zoetermeer) een belangrijke is. Deze organisatie zal een TLV (Toelaatbaarheidsverklaring) uitschrijven waardoor het kind toegang krijgt tot speciaal basisonderwijs als dit het uiteindelijke advies is.

3.8.3 Vertrouwenspersoon personeel

Voor personeel dat advies nodig heeft en met een onafhankelijk persoon wil praten, is een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze vertrouwenspersoon, Gerie van der Lende, is een medewerkster van de Arbodienst Objectiviteit, waar Kombino mee samenwerkt. Hierdoor kan een onafhankelijk advies worden gegeven. De vertrouwenspersoon kan benaderd worden via mail naar info@objectiviteit-arbo.nl.

3.9 Samenwerking met en informatieverstrekking aan ouders

Ouders vertrouwen hun kostbaarste bezit, namelijk hun kind(eren) toe aan Kombino Kinderopvang. Het is in het belang van alle kinderen om op een prettige en open manier met de ouder te communiceren. Dat gebeurt op uiteenlopende manieren variërend van de heen-en-weer-berichtjes via het ouderportaal Konnect, doelenlijstjes, nieuwsbrief Kombinootje, mondelinge overdracht bij breng/haalmomenten en één à twee keer per jaar gesprekjes over het welbevinden of het zorgplan. Daarnaast is het altijd mogelijk om tussendoor te bellen of mailen met de medewerksters en/of leidinggevenden.

3.9.1 Oudercommissie

De oudercommissie (OC) van Kombino Kinderopvang bestaat sinds 15 april 2008. De OC bestaat uit een groep ouders die vrijwillig de ouders van Kombino vertegenwoordigen. Deze ouders overleggen een paar keer per jaar, waarvan minimaal twee keer per jaar in aanwezigheid van de directeur. De OC denkt mee en geeft advies over het beleid, gezondheid, ontwikkeling, tarieven, veiligheid, voeding en de dagelijkse gang van zaken op Kombino.

Ouders kunnen vragen/ opmerkingen mailen aan de OC, via oudercommissie.kombino@gmail.com. De OC reageert hierop en neemt indien gewenst contact op met de directie van Kombino.

3.9.2 Klachtenprocedure

Dagelijks doen medewerksters van Kombino Kinderopvang hun uiterste best om ouders en kinderen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter zijn dat een ouder toch niet tevreden is. Om die reden heeft Kombino een interne en externe klachtenprocedure voor ouders opgesteld, die te vinden is op de website of opgevraagd kan worden op de locatie. In het algemeen raden wij ouders aan een klacht te bespreken met degene om wie het gaat. Een gesprek kan vaak al veel oplossen. Zijn ouders na dit gesprek echter niet tevreden, dan kunnen zij contact opnemen met de directeur.

Kombino Kinderopvang is aangesloten bij een externe klachtencommissie (Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen). Dit is een zelfstandige en onafhankelijke klachtencommissie, waarin verschillende deskundige partijen vertegenwoordigd zijn. Zij kunnen onpartijdig en deskundig oordelen over de klacht. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk. Aan het indienen van een klacht bij het Klachtenloket commissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zijn geen kosten verbonden.

3.9.3 Vertrouwenspersoon ouders

Kombino heeft ook een vertrouwenspersoon voor de ouders. De vertrouwenspersoon is beschikbaar voor persoonlijke vragen waarover een ouder niet direct bij het personeel of de directie van Kombino wil aankloppen. De vertrouwenspersoon is te bereiken via vertrouwenspersoon2020kombino@gmail.com.

3.9.4 Oudertevredenheidsonderzoek

Eenmaal per twee jaar wordt de ouder gevraagd mee te doen aan een oudertevredenheidsonderzoek. Op deze manier zijn wij in staat onze dienstverlening en kwaliteit op verschillende gebieden te meten, om hier vervolgens verbeterpunten uit te halen. Aan de hand van dit onderzoek werken we aan de aandachtspunten om zo de oudertevredenheid en de kwaliteit van opvang en zorg door Kombino te verbeteren.

3.9.5 Ouderavond

Twee keer per jaar nodigt Kombino ouders uit voor een ouderavond. De onderwerpen die op zo'n avond besproken worden, komen voort uit de reactie van ouders bij het klanttevredenheidsonderzoek, terugkerende vragen en opmerkingen in 'de wandelgangen', verzoeken vanuit de oudercommissie en inventarisatie bij ouders over gewenste onderwerpen.

3.9.6 Omgang met specifieke gebeurtenissen in het leven van een kind

Een goede samenwerking en communicatie met de ouder is nodig om het kind te kunnen ondersteunen bij het doormaken van specifieke gebeurtenissen in zijn/haar leven. Bijvoorbeeld wanneer ouders ruzie maken en het kind getuige is van huiselijk geweld. Of als het kind ineens bij papa op bezoek moet, omdat hij niet meer thuis woont. Samen met de ouder bespreekt de mentor wat er thuis speelt en koppelt dit terug naar de orthopedagoog. Zo nodig is er een vervolgesprek met ouders, orthopedagoog en mentor om de informatie duidelijk te krijgen en een plan van aanpak op te stellen. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en zowel aan ouders meegegeven en ondertekend als in het kinddossier bewaard. Het kan ook voorkomen dat de orthopedagoog met een ouder een vervolgafpraak maakt of hem voor thuisbegeleiding/ondersteuning doorverwijst naar andere instanties.

Hoofdstuk 4 De pedagogische basisdoelen vanuit de Wet Kinderopvang

Vanuit de overheid is in 2004 de wet Kinderopvang opgesteld met het oog op pedagogische kwaliteit. Daarin zijn onderstaande opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven⁵ opgenomen:

- het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid ;
- het bevorderen van persoonlijke competenties;
- het bevorderen van sociale competenties;
- de overdracht van normen en waarden.

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

4.1 Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid

Het bieden van een gevoel van veiligheid⁶ is de meest basale pedagogische doelstelling voor alle vormen van kinderopvang. Het is wellicht de belangrijkste voorwaarde voor een kind om zich te kunnen ontwikkelen tot een emotioneel evenwichtig mens.

Als een kind zich emotioneel veilig voelt, kan het zichzelf zijn, is het geïnteresseerd in zijn omgeving, staat het open voor nieuwe leerervaringen en kan het profiteren van de mogelijkheden zich verder te ontwikkelen. Het gevoel van veiligheid creëren we door drie aspecten:

- 1) Vaste en sensitieve verzorgers: Een medewerkster die tijdig de signalen van een kind oppikt en juist interpreteert, draagt bij aan een algeheel gevoel van veiligheid bij het kind. Het kind voelt zich begrepen en geaccepteerd. Vooral in de eerste jaren van de ontwikkeling van een kind is het gevoel van emotionele veiligheid essentieel. Bij de nul-jarigen zijn er twee vaste gezichten per baby. Om die reden werken de medewerksters van Kombino minimaal drie dagen per week. Dit geldt zowel voor de pedagogisch medewerksters als de verpleegkundigen.
- 2) Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten: Naast de aanwezigheid van vaste bekende medewerksters, zijn voor de dreumesen en peuters ook de aanwezige bekende groepsgenootjes al op jonge leeftijd een bron van veiligheid. 's Ochtends is het afscheid nemen van een ouder/verzorger veel minder een probleem als een kind zijn vriendje of vriendinnetje ziet. Omdat kinderen elkaar regelmatig en op vaste dagen zien, leren ze elkaar kennen en met elkaar omgaan.
- 3) Inrichting van de omgeving: Alle groepsruimten zijn met aandacht voor (dag)licht, kleurgebruik, akoestiek en indeling ingericht. Zo is er voor de baby's een afgeschermd gedeelte op de grond waar zij met vrolijk, gekleurde speeltjes om zich heen kunnen 'spelen'. Voor de dreumesen en peuters is er gelegenheid om volgens het dagritme, onder andere vrij te spelen, gezamenlijk aan tafel te eten en in bepaalde hoeken te spelen. Alle kinderen rusten in de aparte slaapkamer of in een buitenbedje. Het materiaal is opgeborgen in toegankelijk bakken in de kast om de rust die het lokaal uitstraalt te handhaven. Pictogrammen op de bakken laten zien welk materiaal er in zit. Op deze manier kunnen de kinderen zelf of met hulp een keuze maken waarmee ze willen spelen. Ze leren tevens dat als je wil puzzelen of een spelletje wil doen, dat aan tafel gebeurt met een medewerkster erbij.

⁵ De kwaliteit van de Nederlandse kinderopvang. IJzendoorn, Tavecchio, Riksen-Walraven, 2004.

⁶ Het gaat om emotionele-, fysieke- en psychische veiligheid gekoppeld aan de houding van de medewerksters, inrichting/gebruik van de ruimte en ordening van activiteiten.

Het MISC-programma heeft als doel de interactie tussen ouders/ leidsters en kinderen zodanig te verrijken dat het kind er iets van leert (zodanig dat er daadwerkelijk iets verandert in de hersenen). Kinderen leren spelenderwijs de hele dag door zowel door te observeren en imiteren als door doelgerichte interventie van een competentere ander. Op dat laatste heeft MISC betrekking. De basis van waar de interactie ontspringt, is het gevoel van veiligheid dat een ouder/leidster een kind biedt. Maar hoe laat je dat zien? Het maken van oogcontact, glimlachen, aanraken, vreugde delen, fysieke nabijheid, beurtgedrag en het gebruik van je stem vallen hieronder. Door bewust te worden wat je aan gedrag inzet en hoe je dat toepast, kan je dit ook bewust gebruiken om een kind zich veilig te laten voelen gedurende bijvoorbeeld de wenperiode.

4.2 Het bevorderen van persoonlijke competenties

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

De volgende factoren kunnen spel en ontwikkeling bevorderen:

- 1) De inrichting van de ruimtes: Op alle groepen is er gelegenheid en uitdaging voor de kinderen om zowel fijn motorisch bezig te kunnen zijn door aan tafel te puzzelen of te kleuren als grof motorisch door te bouwen of in de hal te glijden. Omdat de medewerksters bij het aanbieden van spelvormen rekening houden met de verschillende leeftijden en ontwikkelingsniveaus, ervaren alle kinderen gevoelens van competentie. Er is speelgoed aanwezig voor alle kinderen in de desbetreffende leeftijdsgroep van 0 tot en met 5 jaar. Het allerbelangrijkste is dat het materiaal aansluit bij zowel interesse als ontwikkelingsniveau van het kind. Buiten het gebouw is er ruimte en gelegenheid om te rijden op auto's, om te fietsen en te rennen maar ook om veilig in de zandbak alleen of samen te spelen. Er is volop gelegenheid en uitdaging voor de kinderen om zowel grof als fijn motorisch bezig te zijn.
- 2) De vaardigheden van de medewerksters: De medewerksters zijn in staat om spel bij kinderen uit te lokken, hen op gang te helpen en zo nodig daarin verder te begeleiden. Zij weten welk spelmateriaal ze welke kinderen kunnen aanbieden, weten aan te sluiten bij zowel het ontwikkelingsniveau als bij de interesse van elk kind. Rekeninghoudend met bepaalde doelen voor een kind kan de medewerkster bewust aansluiten bij het spontane spel van een kind, zodat ze er iets aan kan toevoegen, het kan verrijken waardoor ze het kind een stapje verder brengt in zijn creatieve ontwikkeling. Bovendien ervaart het kind spelenderwijs dat leren leuk is. Medewerksters zijn bovendien in staat om aan te sluiten bij situaties die zich spontaan voordoen, bijv. als een kind erg moet huilen nadat het gevallen is. De medewerkster kan de emotie verdriet en pijn voor het desbetreffende kind, als voor de erbij betrokken kinderen, concreet benoemen en dit koppelen aan andere situaties toen ze pijn en verdriet hadden.
- 3) De aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten: biedt kinderen gelegenheid om te 'oefenen' met het leren wachten en leren delen gedurende dagelijks terugkerende momenten zoals het eten of een spelletje doen. Kinderen leren dit ook door elkaar te observeren en te zien dat ook andere kinderen leren wachten.

4.3 Het bevorderen van sociale competenties

Het begrip sociale competentie omvat sociale kennis en sociale vaardigheden. Kinderen leren spelenderwijs te communiceren, samen te werken, samen te spelen, anderen te helpen, om te gaan met ruzies, problemen op te lossen en sociale verantwoordelijkheid te ontwikkelen. Door zoveel mogelijk ervaringen op te doen, kunnen kinderen deze kennis en vaardigheden ontplooiën.

Binnen het dagverblijf wordt dit mogelijk gemaakt, doordat de kinderen deel uitmaken van een eigen vaste groep en ruimte. Binnen die groep maar ook met de andere groep binnen dezelfde locatie, leren kinderen (zowel in kleine als grotere groepjes) tijdens activiteiten omgaan met leeftijd- en groepsgenoten en de daarbij behorende regels en afspraken. Bijvoorbeeld dat je elkaar geen pijn doet, dat je sorry zegt als dat per ongeluk toch gebeurt, dat je elkaar om speelgoed vraagt in plaats van afpakt, dat je op elkaar wacht (bijvoorbeeld met eten) en dat samen spelen ook samen delen betekent enz. We leggen de kinderen uit waarom we bepaalde dingen niet doen. Afhankelijk van het ontwikkelingsniveau van het kind en de situatie geven we kinderen de ruimte om zelf conflicten op te lossen, en voor zichzelf op te komen.

Het is de taak van de medewerkster om allereerst model te staan voor deze regels maar ook om interacties tussen kinderen doelgericht te begeleiden. Bij baby's kan deze interactie worden gestimuleerd door hen bij elkaar te plaatsen. Ze raken elkaar aan en maken contact door middel van geluiden. Deze korte momenten van interactie breiden zich uit naarmate het kind ouder wordt. Vanuit een veilige gehechtheid aan één of meerdere vaste medewerkers, leert het kind hoe het zich gewenst gedraagt in de groep. Door dit gewenste gedrag (het gedrag en niet het kind) keer op keer voor het kind te benoemen, wordt bovendien de gelegde hersenverbinding (tussen handelen en bijbehorende woorden) verstevigd.

Kinderen die in interacties met medewerkers de boodschap krijgen van veiligheid, liefde en waardering zullen met vertrouwen contacten met anderen aangaan. Medewerkers begeleiden de kinderen zowel in het één op één contact, als in de groep om zoveel mogelijk positieve ervaringen op te doen. Tijdens een rollenspel oefenen de oudere kinderen de dagelijkse bezigheden en de rollen die daarbij horen. Ook hier is het interactiegedrag van de medewerkster weer een bepalende factor.

Maar ook wanneer de leidster enthousiast is tijdens bijvoorbeeld het zingen in de kring, te zien in lichaamstaal en stemgebruik, dan wordt zingen in de kring voor het kind betekenisvol. "Samen met een ander mens bezig zijn is leuk en plezierig". En dit is de basis van waaruit kinderen sociale contacten met klein en groot durven aan gaan. Hoe meer positieve ervaringen hoe groter het gevoel van "ik kan het" zal zijn. Deze wijze van interactie is gebaseerd op MISC.

4.4 De overdracht van waarden en normen (socialisatie)

Kinderen maken deel uit van de Nederlandse samenleving die gevormd wordt door verschillende culturen. Kinderopvang wordt inmiddels gezien als een voor het kind belangrijke leefomgeving buiten het gezin. Beiden hebben een eigen cultuur waar normen en waarden gedurende de dagelijkse activiteiten aan de kinderen worden overgedragen.

De cultuur op het dagverblijf wordt 'gemaakt' door het naleven van de waarden en normen door de medewerkers.

Medewerkers zijn een voorbeeld hoe je respectvol met anderen omgaat, welk gedrag toegestaan is, bijvoorbeeld wanneer je boos bent op de ander, wat het onderscheid is tussen wat er wel en niet mag en waarom dat is, wat een afspraak is en hoe dat werkt enz.

Daarbij is en blijft het belangrijk om jezelf en elkaar als medewerkers te blijven bevragen waarom je iets doet. Bijvoorbeeld de manier van 'straffen en belonen'. Dit gebeurt in de meeste gevallen door een kind, aansluitend bij zijn leeftijd- en ontwikkelingsniveau, duidelijk te vertellen dat zijn gedrag niet kan/mag en vooral door het gewenste gedrag te benoemen.

Woorden als stout of andere negatieve termen worden binnen Kombino Kinderopvang niet gebruikt omdat we onderscheid maken tussen het kind en zijn gedrag.

Het kan voorkomen dat deze algemene manier van omgaan met ongewenst gedrag niet werkt. Dan wordt in overleg met de orthopedagoog en na observatie, een andere aanpak uitgevoerd. Hierin wordt de ouder altijd betrokken aangezien de ouder ervaringsdeskundige is wat betreft zijn kind. Samen met ouder en mentor van het kind wordt een plan van aanpak gemaakt. Hierbij is het van belang dat de manier van omgaan thuis en op de groep op elkaar afgestemd worden. Voor een kind is het beter te begrijpen als thuis en op de kinderopvang dezelfde regels gelden. Mocht dat niet zo zijn dan wordt dit voor het kind ook benoemd. “Vandaag ben je bij Kombino en hier gooien we niet met speelgoed”.

Binnen Kombino Kinderopvang zijn we bewust van deze waarden- en normenoverdracht. Daarbij houden we zoveel mogelijk rekening met de waarden en normen van ouders passend bij het beleid van Kombino Kinderopvang. Bijvoorbeeld door het kind alleen vegetarische maaltijden aan te bieden. Tijdens het kennismaking- en/of intakegesprek wordt daar met ouders over gesproken. De ouders ontvangen bij de kennismaking het document *BE-12 Normen en waarden Kombino Kinderopvang*. Gedurende de dag, de week, de maand en het jaar zijn er terugkerende rituelen, thema's en feesten. Kinderen leren de betekenis van deze vieringen door bijvoorbeeld verhalen en knutselactiviteiten. Spelenderwijs wordt het begrip Jarig-zijn (een feestmuts met een cijfer erop, aandacht voor jou met felicitaties en zingen, cadeautjes en uitdelen, foto's maken enz.) aangeboden.

Hoofdstuk 5 Interactievaardigheden

In het vorige hoofdstuk zijn de vier opvoedingsdoelen uitgewerkt. Hierbij is beschreven hoe deze doelen op Kombino vorm krijgen. Een essentiële voorwaarde hierbij is interactie. Het kind ontwikkelt zich in interactie met zijn omgeving. Hierbij spelen drie interactieprocessen en rol:

- de interactie tussen het kind en de medewerkster;
- de interactie tussen het kind en de omgeving;
- de interactie tussen het kind en andere kinderen.

De medewerksters zijn zich bewust van hun eigen interactie met het kind maar ook van hun invloed op de kwaliteit van de interactie van het kind met de omgeving en met andere kinderen. Dit bepaalt de ervaringen die het kind opdoet tijdens de opvang.

De medewerksters hanteren in hun communicatie met het kind diverse interactievaardigheden⁷.

De zes belangrijke interactievaardigheden zijn:

- 1) emotionele ondersteuning bieden;
- 2) respect voor autonomie;
- 3) structuur bieden en grenzen stellen;
- 4) praten en uitleggen;
- 5) begeleiden van interacties;
- 6) ontwikkelingsstimulering.

5.1 Emotionele ondersteuning bieden

Door goed te kijken naar een kind en signalen op te pikken kunnen de medewerksters adequaat reageren en op de juiste manier inspelen op de signalen van het kind. Dit wordt sensitieve responsiviteit genoemd. De medewerkster luistert goed naar het kind en vraagt door. Het kind wordt verbaal of non-verbaal aangemoedigd om te praten. Zo nu en dan vat de medewerkster samen wat het kind zegt en/of zij benoemt de emoties van het kind op dat moment.

Zo weet het kind dat de medewerkster echt luistert en krijgt hij of zij de emotionele ondersteuning die het nodig heeft.

Bijvoorbeeld: “Ik zie dat je boos bent. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat je weer blij wordt?”

Op deze manier laat de medewerkster merken dat ze zich betrokken voelt bij wat het kind doet, voelt en meemaakt. Door een aai over de bol, een knuffel of lichamelijke nabijheid geven de medewerksters het kind een gevoel van geborgenheid.

Wanneer een medewerkster een kind een complimentje geeft, benoemt zij wat het kind goed doet.

5.2 Respect voor de autonomie

Respect voor de autonomie is respect voor de zelfstandigheid van een kind. Het kind krijgt bij Kombino de ruimte en vrijheid om te ontdekken en te ontwikkelen (zie missie en visie). De medewerksters geven ieder kind de kans om nieuwe dingen uit te proberen en zelf oplossingen te bedenken voor problemen waar zij tegenaan lopen. Bijvoorbeeld als er twee kinderen op de groep met dezelfde pop willen spelen, kijkt de medewerkster eerst aan of ze het onderling kunnen oplossen, mocht er toch hulp bij nodig zijn dan zal zij komen helpen. Wanneer het de kinderen wel lukt om zelf iets te doen en zelf een probleem op te lossen, zal het kind trots zijn op zichzelf en zo zelfvertrouwen en een positief gevoel over zichzelf opbouwen. Dit zal leiden tot een positief zelfbeeld.

⁷ MISC en NCKO-kwaliteitsmonitor

Binnen Kombino wordt de zelfredzaamheid van de kinderen zoveel mogelijk gestimuleerd. Denk hierbij aan zelfstandig de schoenen aandoen, eten met een lepel of een 'probleem' oplossen.

5.3 Structureren en grenzen stellen

Het is alom bekend dat het stellen en naleven van regels kinderen duidelijkheid biedt. Ze weten waar ze aan toe zijn en dat biedt houvast, rust en een gevoel van veiligheid. Er worden de hele dag door grenzen gesteld in de zin van regels. Grenzen en regels worden op een positieve en respectvolle manier aangeboden. Het concrete gedrag, wat het kind *wel* mag laten zien, wordt benoemd. We zeggen dus niet: "Je mag niet rennen binnen." maar zeggen in plaats daarvan: "Rennen doen we buiten."

5.4 Praten en uitleggen

Een kind heeft informatie en uitleg nodig om de wereld te leren begrijpen. Het is belangrijk dat de informatie en uitleg aansluit bij de behoefte, de belevingswereld, de aandacht en het ontwikkelingsniveau van het kind. De medewerkers communiceren de hele dag door met het kind, zowel verbaal als non-verbaal. Ze benoemen wat het kind doet, ziet en wat er om het kind heen gebeurt.

De medewerkers spreken op ooghoogte met de kinderen en zij ondersteunen hun gesproken taal met gebaren. Er wordt veel tegen de baby's gepraat tijdens het verschonen en voeden en uitgelegd wat er om hen heen gebeurt.

Complimenten geven gebeurt altijd met uitleg. Een kind hoort waarom het een grote meid of jongen is. In plaats van "wat knap" zeggen wij "wat knap van jou dat je zelf je jas hebt uitgedaan". Deze feedback met uitleg motiveert het kind om dit concrete gedrag opnieuw te laten zien. Het kind begrijpt welk gedrag de volwassene graag wil zien. Door deze manier van feedback geven, ervaart het kind een gevoel van bekwaamheid.

5.5 Begeleiden van interacties

De medewerkers leren de kinderen positief sociaal gedrag: naar elkaar luisteren, samen delen, samen spelen, samenwerken aan een taak, elkaar helpen, voor jezelf opkomen, samen een gesprekje voeren. Negatieve interacties tussen kinderen, zoals slaan of schelden, worden bijgestuurd.

De medewerkers geeft het goede voorbeeld en laat de kinderen zien hoe je met elkaar omgaat. "We slaan geen kinderen, we aaien kinderen."

Mocht het negatieve gedrag aanhouden, dan wordt de orthopedagoog geraadpleegd om samen tot een voor het kind geschikte wijze van reageren te komen.

5.6 Ontwikkelingsstimulering

Bij ontwikkelingsstimulering gaat het om de dingen die de medewerkers doen om de ontwikkeling van de kinderen te stimuleren. Daarvoor moeten zij het kind volgen in zijn ontwikkeling en aansluiten bij de behoeften en interesses van het kind. Kinderen ontwikkelen zich de hele dag door te ontdekken en door deel te nemen aan aangeboden activiteiten. Deze activiteiten zijn gericht op verschillende ontwikkelingsgebieden. De kinderen worden bijvoorbeeld gestimuleerd in hun motorische ontwikkeling door buiten te fietsen en in hun cognitieve ontwikkeling door binnen een puzzel te maken.

Tijdens het aanbieden van activiteiten wordt er themagericht gewerkt vanuit Peuterpraat.

Hoofdstuk 6 Visie op kwaliteit

6.1 Wat is kwaliteit?

“De kwaliteit van de kinderopvang kan in de meest algemene zin gedefinieerd worden als de mate waarin de opvang aan haar doel beantwoordt. Als de voornaamste doelstelling verzorging is, dan hangt de kwaliteit af van de mate waarin in de primaire behoeften van de kinderen wordt voorzien”.⁸

Het doel van Kombino Kinderopvang is enerzijds het bieden van deskundige opvang en verpleegkundige zorg; anderzijds wordt ook de ‘pedagogische kwaliteit’ nagestreefd. Op grond van de eerdergenoemde basisdoelen kan kwalitatief goede kinderopvang dan gedefinieerd worden als “Opvang waar kinderen zich emotioneel veilig voelen, waar hen zo nodig verpleegkundige en specialistische zorg, pedagogische ondersteuning en begeleiding wordt geboden. Daarbij wordt hun persoonlijke- en sociale competentie bevorderd en hen regels, normen en waarden bijgebracht in goede samenwerking met hun ouder”.

Binnen Kombino is een kwaliteitsfunctionaris werkzaam die ondersteuning biedt aan zowel de pedagogisch medewerksters als de verpleegkundigen ten behoeve van de kwaliteit op het gebied van pedagogiek, veiligheid en gezondheid.

De GGD inspecteert in opdracht van de gemeente jaarlijks of er wordt voldaan aan de eisen, zoals die in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang zijn gesteld en of er kwalitatief goede kinderopvang wordt geleverd. Hierbij wordt gekeken of er voldaan wordt aan de kwaliteitseisen op het gebied van pedagogisch beleid, veiligheid en gezondheid, personeel, ouderinspraak, accommodatie en inrichting, beroepskracht-kind-ratio, scholing en klachten. Het definitieve inspectierapport wordt door de directeur aan de oudercommissie gestuurd. Tevens wordt het op de website geplaatst waar het voor ouders en andere geïnteresseerden inzichtelijk is.

6.2 De dimensies van kwaliteit volgens D. Ofman

Maar kwaliteit omvat nog méér. Het model van Ofman⁹ laat letterlijk zien hoe je als medewerkster dagelijks kwaliteit levert en hoe dat verbonden is met de kwaliteit van bijvoorbeeld leidinggeven en samenwerken.

Het model Dimensies van kwaliteit is gebaseerd op “verbinding”. Volgens Ofman wordt de kwaliteit van leidinggeven bepaald door de mate waarin de leidinggevende in verbinding staat met zijn/haar mensen. De kwaliteit van samenwerking binnen een team heeft alles te maken met de mate waarin teamleden met elkaar in verbinding staan. Als een medewerkster niet in verbinding staat met de klant heeft dat een negatieve invloed op de kwaliteit van de dienstverlening. “Zonder verbinding is het begrip kwaliteit inhoudsloos”.

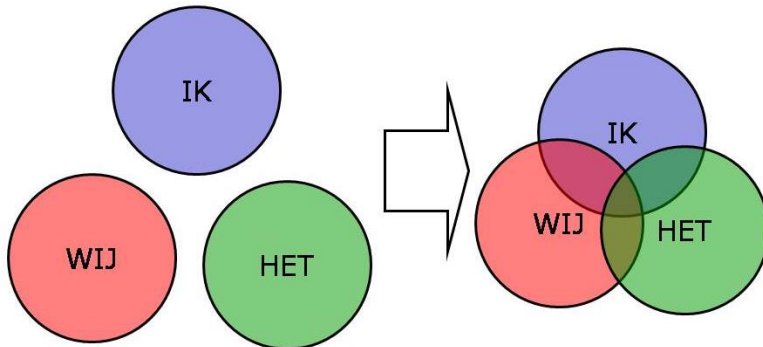
Kwaliteit is bovendien een dynamisch begrip dat onderhevig is aan veranderende maatschappelijke opvattingen. Vroeger dacht men heel anders over kinderen dan tegenwoordig. Ouders van nu hebben dan ook heel andere verwachtingen ten aanzien van de kinderopvang dan vroeger. Dat geldt ook voor een ouder van een kind met een speciale zorgvraag door ziekte of handicap. Nog niet zo lang geleden werd een gehandicapt kind uit huis gehaald en in een instelling geplaatst.

De tijden zijn gelukkig veranderd waardoor ook kinderen met een specifieke zorgvraag bij Kombino Kinderopvang opgevangen kunnen worden in een geïntegreerde setting en niet meer buiten de maatschappij worden geplaatst.

⁸ Uit: Pedagogische kwaliteit in de kinderopvang door M.Riksen-Walraven.

⁹ Uit: Bezieling en kwaliteit in organisaties door Daniël Ofman. Kern Konsult.

Het model van Ofman wordt gevormd door de Het-kant, de Ik-kant en de Wij-kant.



Bij de **Het**-kant gaat het om kwaliteit zoals die volgens de **wet** verplicht en geborgd moet zijn. Organisaties moeten een beleid op kwaliteit opgesteld hebben en uitvoeren. Daaronder vallen bijv. regels, procedures en protocollen en het schept de voorwaarden voor medewerksters om klanten deskundig te helpen. Ofman spreekt hier van zgn. '**vorm-kracht**'. Binnen Kombino gelden duidelijke regels en procedures vastgelegd in de vorm van protocollen, formulieren en werkinstructies zoals door de ISO-certificering wordt geëist.

De persoonlijke kwaliteit die je als **medewerkster** levert wordt de **Ik**-kant genoemd. Het is je eigenheid, het stukje extra vanuit bezieling voor het werk waardoor je als medewerkster je onderscheidt van je collega's. Weten wat je eigen en elkaars sterke kanten en kwaliteiten zijn maakt het samenwerken transparanter. Het gaat hier om 'creativiteit' of '**beeldkracht**'.

De **Wij**-kant is het wij-gevoel van een organisatie. Als je je als medewerkster verbonden voelt met je **collega's** geeft dat een gevoel van samenhang. Dat levert '**samenwerkingskracht**', wat de kwaliteit van je eigen werk positief beïnvloedt. Hierbij is het ook belangrijk te weten welke pedagogische visie, waarden en normen binnen de organisatie worden gehanteerd. Alle medewerksters onderschrijven deze en leven daarnaar. "Want goede systemen en procedures werken alleen als mensen ermee willen en kunnen werken" (Ofman).

Ofman heeft daar nog een vierde kant aan toegevoegd namelijk de **Zij**-kant, De **Zij**-kant heeft te maken met de kwaliteit zoals de **klant** die verwacht. De vragen als 'waarom doe ik het?' 'wat is de betekenis van mijn werk?' zal je als medewerkster moeten beantwoorden. Weten waarom je je werk doet, wat je blij maakt, zorgt voor verbinding met de klant, in dit geval de ouders van onze kinderen. Dit contact, dit samenwerken rond het kind inspireert en motiveert. Ofman noemt dit dan ook '**voedingskracht**'. Als een organisatie wil blijven bestaan dan zullen haar medewerksters die verbinding moeten blijven voelen. Ongemotiveerde en ongeïnspireerde medewerksters kunnen een bedrijf ten gronde richten.

6.3 Pedagogische kwaliteit

Het model van Ofman maakt inzichtelijk op welke gebieden kwaliteit zich afspeelt. Als organisatie heeft Kombino Kinderopvang te maken met regelgeving zoals de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang voorschrijft. Daarnaast streven we er jaarlijks naar te voldoen aan de eisen voor de ISO-certificering. De stappen in het hele proces, dat wil zeggen het bieden van verzorging, opvoeding en ontwikkeling, worden zichtbaar gemaakt door deze vast te leggen in protocollen en formulieren.

Het werken met gestandaardiseerde documenten maakt het werken op de groepen duidelijker en transparanter. Het geeft rust en houvast te weten dat de manier van werken is vastgelegd en waar je het als team/medewerkster kan terugvinden (Het→Wij/Ik).

Dit beïnvloedt de kwaliteit van het werken met de kinderen positief. Ouders ervaren het als prettig dat de (medische) verzorging van hun kind volgens vaste en duidelijk vastgelegde procedures gebeurt (Het→Zij).

Wanneer je als medewerkster je eigen interactiegedrag leert herkennen en benoemen, dan kan je dat ook herkennen bij je collega's. Je kunt hen concrete feedback geven met uitleg bijvoorbeeld, waardoor samenwerken een andere dimensie krijgt.

Opvoedend handelen, wordt concreet en biedt voldoende gesprekstof met collega's (Ik→Wij).

6.4 Meten van pedagogische en verpleegkundige kwaliteit

De kwaliteitsfunctionaris voert gedurende het jaar interne audits, evaluaties en observaties uit. Hierbij bespreekt zij met de betrokken medewerkster(s) een proces, dat in het kwaliteitshandboek beschreven is. Afwijkingen die ze daarbij constateert, worden besproken en zo nodig worden verbetermaatregelen genomen. Ook medewerkers kunnen aan de hand van zaken waar ze gedurende de dagelijkse gang van zaken mee te maken krijgen een verbetervoorstel indienen. De verbetermaatregelen die op basis hiervan worden genomen, worden afhankelijk van de maatregel na verloop van tijd getoetst. Heeft de gekozen maatregel het gewenste resultaat gehad?

Naast interne audits vindt er jaarlijks een externe audit plaats. Kombino is hiermee ISO 9001:2015 gecertificeerd.

6.5 Deskundigheidsbevordering

De directeur draagt zorg voor de deskundigheidsbevordering van alle medewerkers. Dit vindt plaats tijdens de teamoverleggen en interne studiedagen. Daarnaast kunnen medewerkers zich inschrijven voor relevante scholingen en/of symposia. Om ervoor te zorgen dat ook collega's baat hebben bij de gegeven informatie, maakt de medewerkster die een dergelijk scholing en/of symposium heeft gevolgd hier een korte samenvatting en/of presentatie over.

Elk jaar wordt er een opleidingsplan opgesteld voor alle medewerkers. Alle pedagogisch medewerkers en verpleegkundigen volgen jaarlijks een kinder-EHBO-scholing en enkelen volgen jaarlijks een BHV/AED-cursus.

De verpleegkundigen volgen elke twee jaar een scholing voorbehouden handelingen. Hiervoor werken we met assessoren. Op deze manier blijven zij bekwaam.

6.6 Pedagogisch coach

Kombino werkt met een pedagogische coach. Dit is een pedagogisch medewerkster met een uitbreiding van uren en takenpakket. Naast haar werk met de kinderen op haar eigen groep coacht zij op de andere groepen de collega's in hun pedagogisch handelen. Door samen te observeren en te reflecteren op de dagelijkse praktijk van de interactie met kinderen krijgt elke medewerkster de kans om zich te ontwikkelen op haar eigen unieke wijze.

6.7 Protocollen

In het kwaliteitshandboek zijn protocollen, procedures en richtlijnen opgesteld om de veiligheid en gezondheid van de kinderen op Kombino te waarborgen. In het Veiligheids- en gezondheidsbeleid (BE-04) is een aantal onderwerpen hierover nader uitgewerkt.

Hoofdstuk 7 De organisatie

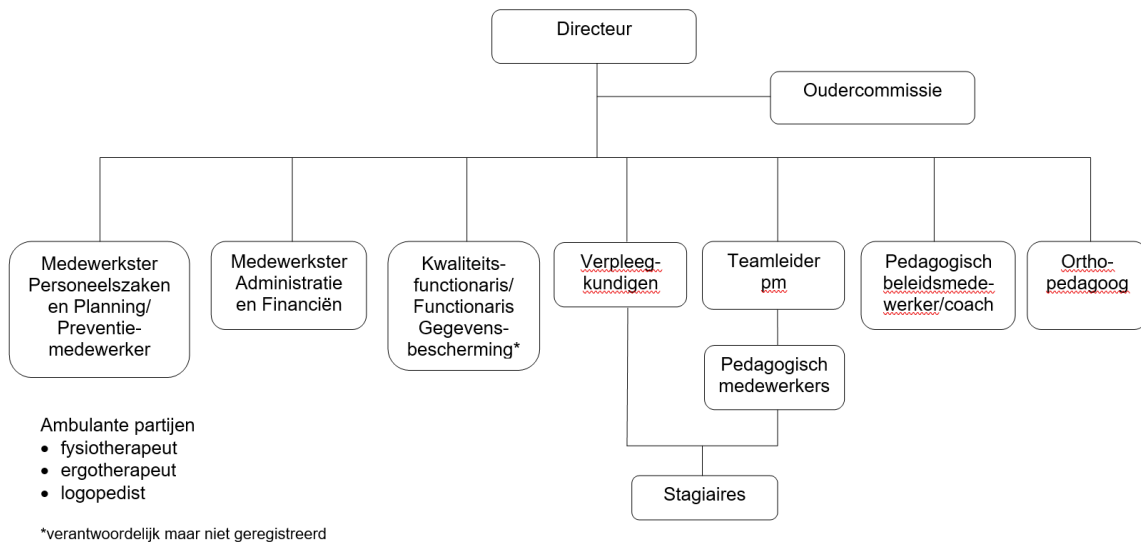
7.1 Het ontstaan van Kombino Kinderopvang

In 2006 werd Kombino Kinderopvang opgericht door Irene Vogel, ervaren kinderverpleegkundige met SPH-opleiding. Met Kombino Kinderopvang werd door haar een unieke vorm van kinderopvang gecreëerd waar ouders van met name zorgkinderen hun kind met een gerust hart achter kunnen laten.

De dagelijkse zorg en aanwezigheid van verpleegkundigen samen met pedagogisch medewerksters, maakt het voor ouders mogelijk om te blijven werken ondanks de extra zorgen en begeleiding van hun kind die veel vragen van de draagkracht van ouders. Kombino Kinderopvang probeert ouders daarin te ondersteunen en de draaglast een klein beetje te verlichten.

In 2018 is de directie uitgebreid met kinderverpleegkundige Malou Jonker.

Organogram Kombino Kinderopvang



7.2 Het Kombino Kinderopvang van nu

Kombino Kinderopvang anno 2021 zet zich, ondanks de transitie van de zorg en de economische situatie, nog steeds in om haar opvang met vier groepen, volgens het Kombino Kinderopvang concept te realiseren en uit te dragen. Door te kijken naar wat er mogelijk is en waarmee we ons kunnen onderscheiden, werken we er met elkaar hard aan om te kunnen blijven bestaan. Zo zijn we gevestigd in een pand van Koninklijk Kentalis en werken nauw met hen samen. Aan enkele kinderen van Kentalis leveren de verpleegkundigen gedurende de schooldag zorg. Daarnaast bieden de verpleegkundigen ook zorg aan kinderen op de buitenschoolse opvang.

De samenwerking met Florence Kinderthuiszorg, waarvan Kombino onderaannemer is, verloopt al jaren erg goed. Dat maakt bijvoorbeeld het leveren van verpleegkundige zorg bij kinderen die vanuit Kombino Kinderopvang overstappen naar een reguliere basisschool, mogelijk. Daarnaast werkt Kombino nauw samen met Kinderopvangorganisatie 2Samen. Na jaren zorg te hebben geleverd op hun locatie 2In de wolken is deze eind 2019 verplaatst naar 2Zonnebloemen. De verpleegkundigen werken hier samen met een enthousiast team van pedagogisch medewerkers. Het aantal zorgkinderen neemt daar nog steeds toe.