



KOMBINO³
kinderopvang



Pedagogisch beleidsplan

Een combinatie van reguliere en
specialistische opvang

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2	Missie en visie	4
Hoofdstuk 3	De pedagogische basisdoelen vanuit de wet Kinderopvang.....	5
	3.1 Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid	5
	3.2 Het bevorderen van persoonlijke competenties	6
	3.3 Het bevorderen van sociale competenties	7
	3.4 De overdracht van waarden en normen (socialisatie)	8
Hoofdstuk 4	Onze manier van werken.....	10
	4.1 Algemeen.....	10
	4.2 Beroepskracht-kind-ratio en samenstelling groepen	10
	4.3 Vaste leidsters.....	10
	4.4 Wisseldagen of extra dagen	11
	4.5 Speelbeleid (activiteiten/ materiaal/ binnen en buiten spelen)	11
	4.6 Het stellen van regels/ grenzen en het geven van complimenten	11
	4.7 Ontwikkelingsgericht werken en kinderen hierin volgen.....	12
	4.8 Samenwerking met en informatieverstrekking aan ouder(s)	13
	4.8.1 Oudercommissie	13
	4.8.2 Klachtenprocedure.....	14
	4.8.3 Oudertevredenheidsonderzoek	14
	4.8.4 Ouderavond	14
	4.8.5 Omgang met specifieke gebeurtenissen in het leven van een kind	14
	4.9 Personeel.....	14
	4.9.1 Pedagogisch medewerkers in opleiding en stagiaires	14
	4.9.2 Aanvullende (beroeps)krachten.....	15
	4.9.3 Vertrouwenspersoon	15
Hoofdstuk 5	Visie op kwaliteit.....	16
	5.1 Wat is kwaliteit?	16
	5.2 De dimensies van kwaliteit volgens D. Ofman	16
	5.3 Pedagogische kwaliteit.....	17
	5.4 Meten van pedagogische kwaliteit.....	18
	5.5 Deskundigheidsbevordering	18
	5.6 Pedagogisch coaches	18
	5.7 Protocollen	18
Hoofdstuk 6	De organisatie.....	19
	6.1 Het ontstaan van Kombino Kinderopvang	19
	6.2 Het Kombino Kinderopvang van nu	19

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 organisatie. Kombino Kinderopvang is een organisatie die reguliere kinderopvang met specialistische kindzorg combineert. Het dagverblijf ziet eruit zoals vele andere, maar binnen gaan opvang, extra zorg en begeleiding hand in hand.

Specialistische kindzorg en kinderopvang geïntegreerd

Kombino Kinderopvang combineert kinderopvang en 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, een ander kind op pedagogisch gebied.

Op Kombino Kinderopvang werkt een team van deskundige begeleiders (verpleegkundigen en pedagogisch medewerkers), 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 door logopedie en/of fysiotherapie. Behandeldoelen worden zoveel mogelijk in het dagelijks werken met de kinderen geïntegreerd.

Er zijn vier groepen gehuisvest aan de Meerzichtlaan 300-302 te Zoetermeer. De groepen bestaan uit 12 kinderen in de leeftijd van 0 tot 5 jaar. Binnen elke groep is ruimte voor vier kinderen die meer nodig hebben dan alleen opvang.

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 gericht 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 bijvoorbeeld de vaardighedenlijst van het Portage programma en/of Kleine Stapjes¹.

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.

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 pedagogisch 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 ouders hun kind aanmelden bij Kombino ontvangen ze een map met diverse documenten. Een deel hiervan moeten ze tekenen indien van toepassing. Voor de in dit beleid genoemde documenten, die niet in de informatiemap zijn opgenomen, geldt dat ouders deze kunnen opvragen bij Kombino.

¹ 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.

Hoofdstuk 2 Missie en visie

Missie

Kombino Kinderopvang biedt kinderopvang en specialistische kindzorg waar liefdevol, met toewijding en respect wordt omgegaan met zowel kinderen, ouders, medewerk(st)ers als omgeving. Vanuit respect voor de eigenheid van elk kind en zijn gezin². Met als doel gezelligheid, plezier en saamhorigheid te creëren als basis van waaruit eenieder zich verder kan ontwikkelen. Als Kombino Kinderopvang team streven we duidelijkheid, veiligheid, zorgzaamheid en flexibiliteit na in onze houding waardoor we dit dagelijks mogelijk kunnen maken. Omdat wij vinden dat alle kinderen recht hebben op een zo actief en gewoon mogelijke deelname aan onze samenleving. Voor kinderen met zorg hebben we dan ook altijd plek binnen onze opvang.

Pedagogische visie

Binnen Kombino Kinderopvang wordt gewerkt vanuit de pedagogische visie dat elk kind zich ontwikkelt. In eigen tempo, op eigen wijze en vanuit eigen mogelijkheden. Dit geldt ook voor kinderen met zorg. Kinderen die door wat voor oorzaak dan ook in hun ontwikkeling worden bedreigd. Bijv. door een chronische ziekte, stoornis, syndroom, vroeggeboorte, laag geboortegewicht en/of gedragsproblemen of andere factoren. Wij werken vanuit de vraag: "Wie ben je, wat heb je nodig en wat kunnen wij doen om je verder te helpen?"³ In de interactie met elk kind liggen volop mogelijkheden om aan te sluiten bij zijn/haar ontwikkeling om het vanuit daar verder te helpen ontwikkelen. De principes van het zogeheten MISC⁴ programma biedt ons team daarbij duidelijke handvatten. De hulpvragen van zowel een ouder als van het kind zijn hierbij het uitgangspunt.

² "Een kind kan niet begrepen worden zonder daarin de totale gezins-en levenssituatie waarin het opgroeit te betrekken". Uit: Caleidoscoop van een levende pedagogie. 2004

³ Uit: Caleidoscoop van een levende pedagogie. 2004

⁴ MISC is een programma van Prof Pnina Klein gericht op het verhogen van de interactiekwaliteit.

Hoofdstuk 3 De pedagogische basisdoelen vanuit de wet Kinderopvang⁵

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-Walraven opgenomen:

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

Deze 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.

3.1 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 leidster die tijdig de signalen van een kind oppikt en juist interpreteert, draagt bij aan een algeheel gevoel van veiligheid bij het kind. Het kind voelt zich begrepen en geaccepteerd. Vooral in de eerste jaren van de ontwikkeling van een kind is het gevoel van emotionele veiligheid essentieel. Om die reden geldt dat bij nul-jarigen er twee vaste gezichten per baby zijn.
- 2) Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten: Naast de aanwezigheid van vaste bekende leidsters, zijn voor de dreumesen en peuters ook de aanwezige bekende groepsgeenootjes 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 leidster 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 leidsters, 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? Professor Klein heeft dit na jarenlang onderzoek zichtbaar gemaakt waardoor interactie gedrag concreet benoemd kan worden. Zo noemt zij al het gedrag dat gericht is om de emotionele verbinding met het kind tot stand te brengen, ABC of Love. 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. Belangrijk bij ABC of Love is de wederkerigheid. Ontvangt het kind jouw manier van contact maken? Laat het zien/horen/voelen dat jouw gedrag bij hem binnenkomt? Dat is een teken dat de hersenen staan afgesteld op het contact met de ander. Dit vormt de basis om deze wederzijdse betrokkenheid verder uit te bouwen. Emotionele veiligheid door ABC of Love is eigenlijk de rode draad gedurende de gehele interactie met het kind. Logisch want zodra het kind zich niet meer veilig/op zijn gemak voelt, staat het niet meer open voor welke inbreng dan ook.

3.2 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.

Door de innerlijke behoefte tot spelen en te ontdekken worden deze persoonskenmerken verder ontwikkeld.

De volgende factoren kunnen spel en exploratie bevorderen:

- 1) De inrichting van de ruimte: Op alle groepen is er gelegenheid en uitdaging voor de kinderen om zowel grof motorisch bezig te kunnen zijn, namelijk door in de hal te glijden, als ook fijn motorisch door aan tafel te puzzelen of te bouwen. Omdat de leidsters 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 leidsters: De leidsters 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. Rekening houdend met bepaalde doelen voor een kind kan de leidster 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 ontwikkeling. Bovendien ervaart het kind spelenderwijs dat leren leuk is. Leidsters 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 leidster 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.

Het geven van complimentjes op de MISC wijze draagt bij aan een groeiend gevoel van persoonlijke competentie. Door positieve feedback met uitleg leert een kind immers wat het aan gedrag zo goed kan. Bovendien is deze vorm van feedback gericht op de ontwikkeling van het kind zelf in plaats van het kind te vergelijken met leeftijdsgenoten zoals dat in IQ testen gebeurt. "Toen je een baby was kon je nog niet lopen en nu wel. Dat heb je geleerd door veel te oefenen. Nu oefen je om te leren fietsen zodat je dat straks ook heel goed kan". Als leidster gebruik je zowel je mimiek, lichaamstaal als je stem om het kind te laten weten dat het de moeite waard is, je enthousiast bent over het samen zijn. Het kind krijgt zogeheten *basisboodschappen* die bijdragen aan het gevoel van zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld. De ander gelooft immers in jou.

De eerder genoemde rode draad is uitgebreid, *ABC of Love* gecombineerd met *basisboodschappen* zorgen ervoor dat het kind zich kan blijven richten op de leidster. De voortdurende wederkerigheid (Pnina Klein vergelijkt het met een ping pongspel) is nodig om tot de denkstimulerende stap te komen.

3.3 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 ontplooien.

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 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 leidster om allereerst model te staan voor deze regels maar ook om interacties tussen kinderen doelgericht te begeleiden. Vanuit een veilige gehechtheid aan één of meerdere vaste leidsters, 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.

Vanuit de interactiestijl gebaseerd op MISC, wordt nadrukkelijk de interactie verbonden met een regel of principe. Bijvoorbeeld "als je ruzie hebt dan kan je het ook weer goedmaken" of "ook vrienden maken wel eens ruzie en dan maken ze het weer goed en spelen ze weer samen". Zo wordt het gebeurde afgerond en als leerervaring in de hersenen als het ware 'vastgezet'. Dat is nodig om naar alle volgende ervaringen te kunnen refereren in de zin van "Weet je nog dat je ruzie had met je vriendje? Wat gebeurde er toen?"

Kinderen die in interacties met leidsters de boodschap krijgen van veiligheid, liefde en waardering zullen met vertrouwen contacten met anderen aangaan. Leidsters begeleiden de kinderen zowel in het één op één contact, als in de groep om zoveel mogelijk positieve

ervaringen op te doen. Ook hier is het interactiegedrag van de leidsters weer een bepalende factor. Als zij enthousiast zijn 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. De hele dag door is er gelegenheid om kinderen ABC of Love en Basisboodschappen te geven. Om van daaruit informatie aan te reiken waar het kind iets structureels van leert.

Er is ook gelegenheid om het zingen in de kring in verband te brengen met bijvoorbeeld de basisschool als het kind bijna vier jaar is. “Waar zingen ze ook in de kring? Daar ga jij naartoe als je vier bent.” Of “als jij vier bent ga je naar school en daar zingen de kinderen ook in de kring”. Kinderen leren dat alles met elkaar samenhangt en dat je vaardigheden ook buiten de crèche of thuis kan gebruiken (generalisatie). Uit onderzoek blijkt dat er een sterke relatie is tussen de mate van schoolsucces en het kunnen leggen van relaties gecombineerd met gevoelens van bekwaamheid. Deze kinderen hebben in hun interacties met anderen geleerd, op zoek te gaan naar waarom iets goed/fout is, waar het geleerde mee in verband staat. Met deze vaardigheden blijken kinderen beter in staat te zijn optimaal te profiteren van hun lerende omgeving. Ze kunnen zich door ‘flexibility of mind’ aanpassen aan de telkens veranderende samenleving.

3.4 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 leidsters.

Leidsters 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 leidsters 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 worden ouders altijd betrokken aangezien ouders ervaringsdeskundige zijn wat betreft hun kind. Samen met ouders en de leidster van de groep 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”.

Gedurende de dag, de week, de maand en het jaar zijn er terugkerende rituelen, thema’s en feesten. Van brood bakken tot het vieren van verjaardagen, zomer-Sinterklaas- en Kerstfeest. 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. Sinds januari 2016 wordt er op de verschillende groepen gewerkt met Peuterpraat. Peuterpraat is een totaal programma voor de brede ontwikkeling van jonge

kinderen. Het biedt een leidraad voor de leidsters om de ontwikkelingsgebieden bij jonge kinderen te stimuleren en in te spelen op eventuele ontwikkelingsachterstanden. Aan de hand van dertien thema's worden ontwikkelingstimulerende activiteiten aangeboden.

Zoals reeds genoemd heeft Unicef het MISC programma van Pnina Klein geadopteerd. Het wordt in verschillende landen over heel de wereld ingezet om ouders meer opvoedingscompetent te maken. De desbetreffende culturen vormen daarbij een belangrijk uitgangspunt. Ouders geven aan wat zijn vanuit hun cultuur belangrijk vinden. Dat kan bijv. 'het tonen van respect' zijn wat per cultuur kan verschillen. In de ene cultuur is het een teken van respect als je de ander aankijkt terwijl dat in een andere cultuur juist niet geldt.

Binnen Kombino Kinderopvang zijn we bewust van deze waarden en normen overdracht. 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 Halal vlees aan te bieden. Tijdens het kennismaking- en/of intakegesprek wordt daar met ouders over gesproken. De ouders ontvangen in de informatiemap document BE-26 Wat wij de kinderen mee willen geven aan waarden en normen.

Hoofdstuk 4 Onze manier van werken

4.1 Algemeen

Net als andere dagverblijven zijn ook wij gefocust op het verbeteren van onze pedagogische kwaliteit. Eenmaal per twee jaar wordt er dan ook door een extern bureau een oudertevredenheid- onderzoek afgenomen om onder meer de pedagogische kwaliteit vast te kunnen stellen. Los van de uitkomst gaan we ervan uit dat er blijvend in pedagogische kwaliteit geïnvesteerd moet worden. Landelijk onderzoek heeft namelijk uitgewezen dat dit niet vanzelfsprekend is in de kinderopvang.

In 2009 werd Kombino Kinderopvang gevraagd mee te doen aan een pilotstudy MISC binnen het werken op een kinderdagverblijf. Samengevat komt het erop neer dat leidsters tijdens deze pilot bewust werden gemaakt van, niet alleen hun eigen pedagogische interactievaardigheden maar ook van de daaronder liggende en vaak onbewuste, gedachten en opvattingen. Sinds 2009 is het verder bekwamen in de interactievaardigheden gebaseerd op het MISC-gedachtengoed, nog steeds gaande. Nieuwe collega's worden intern geschoold en bij 'oude' collega's wordt de voorkennis geactiveerd en bijgehouden zodat deze speciale interactiestijl 'gedragen en geleefd' wordt door alle leidsters op alle groepen. Samen geven we MISKK (meer intelligente kinderen door sensitieve Kombino Kinderopvang krachten) Omdat interactie voortdurend plaatsvindt en het uitgangspunt is voor alle pedagogische doelen, zijn de pedagogisch medewerkers geschoold tijdens verschillende studiedagen op het gebied van interactievaardigheden.

4.2 Beroepskracht-kind-ratio en samenstelling groepen

Er zijn vier verticale groepen bestaande uit 12 kinderen in de leeftijd van 0 tot 5 jaar. Binnen elke groep is ruimte voor vier zorgkinderen die meer nodig hebben dan alleen opvang. Alle groepen zijn volgens de geldende beroepskracht-kind-ratio (BKR) samengesteld. Dat betekent dat er per zes kinderen een vaste leidster de verantwoordelijkheid heeft op de groep.

De opvangdagen bij Kombino zijn van 7.00-18.00 uur. Van deze tien 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. Dit betekent dat een leidster na 17.00 uur op meer dan zes kinderen mag staan.

Dagelijks zijn er maximaal 12 kinderen aanwezig met twee leidsters. 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 leidsters op de groep aanwezig.

4.3 Vaste leidsters

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde leidsters. Bij afwezigheid door vakantie en/of ziekte worden zij zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten.

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.

Ook in de vakantieperiode is minimaal 1 vaste leidster aanwezig op de groep. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een verklaring omtrent gedrag.

4.4 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 contact opnemen met de leidster van de groep welke vervolgens contact opneemt met het hoofd van de planning. Wanneer de geldende leidster-kind ratio van kracht blijft kan het kind een dag extra komen of wisselen.

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

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

De kinderen 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 leidster of met andere leidsters/ verpleegkundigen op stap. In het Veiligheids- en gezondheidsbeleid is in de bijlage opgenomen hoe er bij uitstapjes gehandeld wordt.

Naast deze externe uitstapjes, gebeurt het ook dat een leidster met een of meer kinderen op de gang 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.

4.6 Het stellen van regels/ grenzen en het geven van complimenten

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. Die zijn nodig voor de orde en rust in de groep zoals 'rennen doen we buiten'. Dit is tevens een voorbeeld van op een positieve en respectvolle manier regels en grenzen aanbieden. Zo is schreeuwen uit den boze, zowel voor kinderen als volwassenen. Boos zijn mag maar schreeuwen hoort daar niet bij. Bij het stellen van grenzen wordt altijd het concrete gedrag benoemd zodat het voor het kind duidelijk wordt wat er niet mag en welk gedrag juist verwacht wordt. Door het gedrag te benoemen voorkomen we dat het kind zich afgewezen voelt. Want dat draagt niet bij aan een positief zelfbeeld en een gevoel van zelfvertrouwen. Dit wordt wel gestimuleerd wanneer

kinderen horen wat ze goed hebben gedaan. Complimenten geven gebeurt bij ons dus 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.

Zijn behoefte groeit om te willen weten wat het moet doen om dat gevoel weer te krijgen. Met een gevoel van bekwaamheid voelt het kind zich zeker van zichzelf, het weet wat het kan en durft daarmee nieuwe vaardigheden te leren. Van extrinsieke motivatie om het gedrag te tonen zal zich dit uiteindelijk ontwikkelen naar intrinsieke motivatie.

4.7 Ontwikkelingsgericht werken en kinderen hierin volgen

Binnen Kombino stimuleren we de zelfredzaamheid van de kinderen zo veel mogelijk. Denk hierbij aan zelfstandig sokken uit doen of zelf de jas en schoenen pakken. Zodra een leidster ziet dat een kind probeert zelf iets te doen, zal het hem complimenteren en het gedrag benoemen dat ze zo goed vindt. Door de zelfredzaamheid te stimuleren leren kinderen om zelfstandig te zijn en groeit het zelfvertrouwen wanneer er iets lukt. Daarbij groeien de persoonlijke competenties. Ook grijpen we niet direct in. Een kind moet eerst bijvoorbeeld oogcontact maken of er moet een signaal zijn dat een kind hulp nodig heeft door het bijvoorbeeld te vragen of oogcontact te maken.

Verder zijn zelfvertrouwen, motivatie en plezier die 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 van een kind is één van de vaste gezichten van het kind en het eerste aanspreekpunt voor zowel de ouders als het kind. Zij voert het kennismakingsgesprek met de ouders en is aanwezig bij de wendagen.

Zij vult jaarlijks een scorelijst in, signaleert mogelijke achterstanden en informeert de ouders 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.

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 ouders) 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.

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. Dit gaat samen met het nauwlettend volgen van de algehele ontwikkeling van deze kinderen. Voor de zorgkinderen wordt tijdens de eerste drie maanden een observatieformulier voor het desbetreffende kind ingevuld. Dat geeft een duidelijk beeld hoe het kind functioneert op de verschillende ontwikkelingsgebieden. Tegelijkertijd maken we ook gebruik van de vaardighedenlijst van het Portage Programma Nederland. 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. Het laat zien hoe het kind functioneert ten opzichte van zijn leeftijdgenoten, of er een achterstand is op een ontwikkelingsgebied of niet. Aan de hand van de informatie vanuit het observatieformulier en vaardighedenlijst wordt een zorgplan voor onze zorgkinderen opgesteld. Daarin staat voor de ouder op een beschrijvende en positieve manier te lezen hoe hun kind zich op de groep gedraagt. En welke doelen de mentoren (een verpleegkundige en een pedagogisch medewerk(st)er) voor hun mentorkind het komend jaar hebben opgesteld. Nadat dit plan met de ouders is besproken en zij met de opgestelde doelen instemmen, wordt er tijdens de dagactiviteiten aan de doelen gewerkt. 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 (generalisatie). Ook de ontwikkeling van de andere kinderen wordt natuurlijk gevolgd zodat ze met 4 jaar klaar zijn voor de overstap naar de basisschool. Omdat er op de groepen reeds gewerkt wordt met observatieformulieren en vaardighedenlijsten, zullen deze ook ingezet worden wanneer er zorgen zijn omtrent de ontwikkeling van zgn. reguliere kinderen. Dit gebeurt altijd in overleg met de orthopedagoog en wordt doorgesproken met de ouder.

Sinds januari 2016 wordt er op de verschillende groepen gewerkt met Peuterpraat. Peuterpraat is een totaal programma voor de brede ontwikkeling van jonge kinderen. Het biedt een leidraad voor de leidsters om de ontwikkelingsgebieden bij jonge kinderen te stimuleren en in te spelen op eventuele ontwikkelingsachterstanden. Aan de hand van 13 verschillende thema's worden ontwikkelingsstimulerende activiteiten aangeboden.

4.8 Samenwerking met en informatieverstrekking aan ouder(s)

Ouders vertrouwen hun kostbaarste bezit, namelijk hun kind(eren) met of zonder speciale zorgvraag, toe aan Kombino Kinderopvang. Het is in het belang van alle kinderen om op een prettige en open manier met ouders te communiceren. Dat gebeurt op uiteenlopende manieren variërend van de heen-en-weer-berichtjes via de applicatie Konnect, doelenlijstjes, kwartaalblad Kombinoetje, 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 leidsters en/of leidinggevenden.

4.8.1 Oudercommissie

De oudercommissie (OC) van Kombino Kinderopvang bestaat sinds 15 april 2008. De Oudercommissie bestaat uit een groep ouders die vrijwillig de ouders van Kombino vertegenwoordigen. De OC overlegt 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.

4.8.2 Klachtenprocedure

Dagelijks doen medewerkers 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 uw 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.

4.8.3 Oudertevredenheidsonderzoek

Eenmaal per twee jaar wordt ouders 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 Kombino te verbeteren.

4.8.4 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.

4.8.5 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 een leidster/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 kind dossier bewaard. Het kan ook voorkomen dat de orthopedagoog met een ouder een vervolgspraak maakt of hem doorverwijst voor thuisbegeleiding/ondersteuning naar andere instanties.

4.9 Personeel

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

4.9.1 Pedagogisch medewerkers in opleiding en stagiaires

Jaarlijks biedt Kombino studenten van SPW-3 en SPW-4 de mogelijkheid om stage te lopen. Deze stagiaires worden op een vaste groep geplaatst en draaien volledig mee.

Er zijn slechts enkele werkzaamheden die zij niet mogen uitvoeren. Dit zijn het opnemen van de telefoon, het aanspreken of beantwoorden van vragen van ouders en het invullen van de score-/ Portagelijsten.

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 ouders vragen. Bij deze verslagen wordt de anonimiteit van een kind/ouder gewaarborgd. In verslagen van een stagiaire worden namen niet genoemd.

4.9.2 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 en een huishoudelijk medewerkster. Daarnaast is er een dag per week een orthopedagoog aanwezig. Ook logopedie en fysiotherapie behoort tot de mogelijkheden binnen Kombino. Van het consultatiebureau komt de verpleegkundige één keer in de twee weken een kijkje nemen op de groepen. Dit biedt de mogelijkheid om de kinderen in een vertrouwde omgeving te observeren en eventueel een opdrachtje te laten uitvoeren. Ook bestaat de mogelijkheid dat ouders hun CB-afspraak op Kombino laten plaatsvinden.

4.9.3 Vertrouwenspersoon

Voor personeel dat advies willen inwinnen alvorens een klacht neer te willen leggen of wanneer niet duidelijk is bij wie de klacht neergelegd moet worden, is een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze vertrouwenspersoon, Gerie van der Lende, is een medewerker van de Arbo-dienst Objectiviteit, waar Kombino mee samenwerkt. Hierdoor kan een onafhankelijk advies worden gegeven. De vertrouwenspersoon kan benaderd worden via mail naar info@objectiviteit-arbo.nl.

Hoofdstuk 5 Visie op kwaliteit

5.1 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”.⁷

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 medewerkers 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 en klachten.

Het definitieve inspectierapport wordt door de directeur aan de oudercommissie gestuurd. Tevens wordt het op de website geplaatst waar het voor de andere ouders inzichtelijk is.

5.2 De dimensies van kwaliteit volgens D. Ofman

Maar kwaliteit omvat nog méér. Het model van Ofman⁸ laat letterlijk zien hoe je als werknemer 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 werknemer 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”.

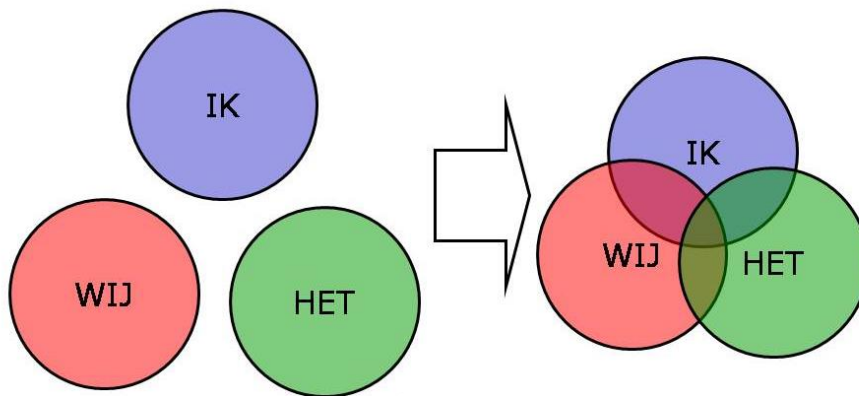
Kwaliteit is bovendien een dynamisch begrip dat onderhevig is aan veranderende maatschappelijke opvattingen. Vroeger dacht men heel anders over kinderen dan tegenwoordig. Ouders van nu hebben dan ook heel andere verwachtingen ten aanzien van de kinderopvang dan vroeger. Dat geldt ook voor een ouder van 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.

⁷ Uit: Pedagogische kwaliteit in de kinderopvang door M.Riksen-Walraven.

⁸ 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 bv regels, procedures en protocollen en het scheidt de voorwaarden voor werknemers 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 **werknemer** levert wordt de **Ik**-kant genoemd. Het is je eigenheid, het stukje extra vanuit bezieling voor het werk waardoor je als werknemer 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 werknemer 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 werknemers 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 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 werknemer 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 werknemers die verbinding moeten blijven voelen. Ongemotiveerde en ongeïnspireerde werknemers kunnen een bedrijf ten gronde richten.

5.3 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 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, wordt zichtbaar gemaakt door het 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/leidster 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).

Door te werken met een op MISC gebaseerd interactieprogramma, wordt opvoeding en ontwikkeling ook inzichtelijk en concreet. Leidsters benoemen hun eigen pedagogische gedrag en de reactie/wederkerigheid van het kind. Ouder(s)/verzorger(s) willen dat ook graag weten. Wat werd er aangeboden en wat deed mijn kind precies? Wat heeft het geleerd en waarom is dat belangrijk?(Ik→Zij)

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

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

5.4 Meten van pedagogische kwaliteit

De kwaliteitsfunctionaris voert gedurende het jaar interne audits uit. Hierbij bespreekt zij met de betrokken medewerker(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?

5.5 Deskundigheidsbevordering

De directeur draagt zorg voor de deskundigheidsbevordering van alle medewerkers. Dit vindt plaats tijdens de team overleggen en interne studiedagen. Daarnaast kunnen medewerkers zich inschrijven voor relevante scholingen en/of symposia.

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

De verpleegkundigen volgen elke twee jaar een scholing voorbehouden handelingen. Op deze manier blijven zij bekwaam.

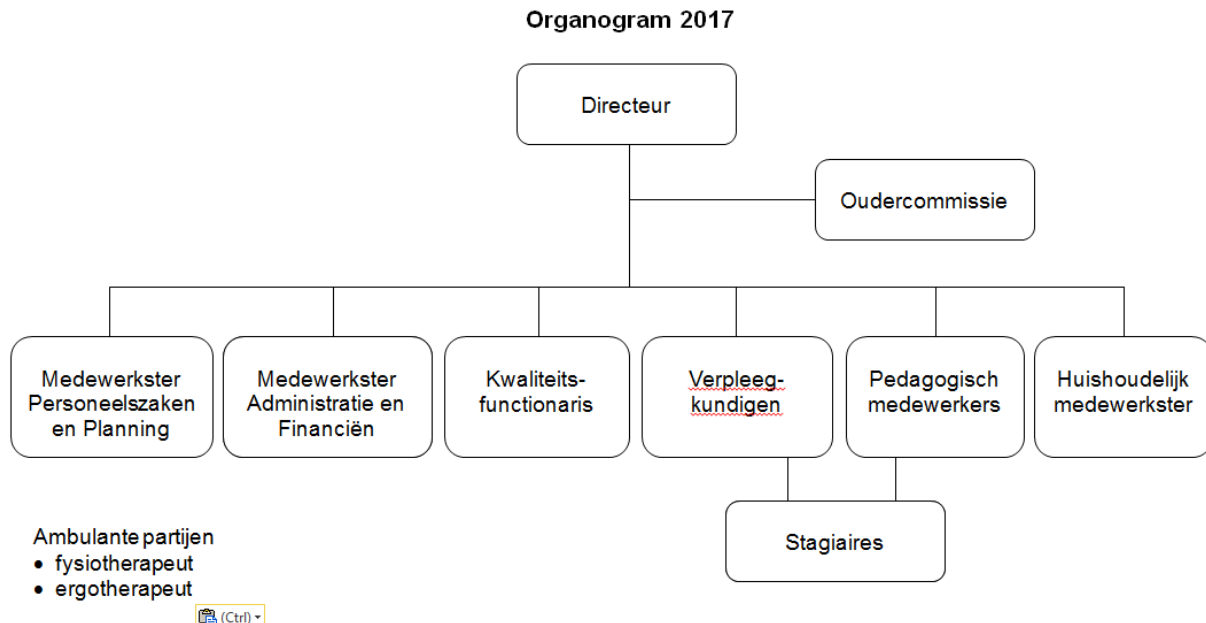
5.6 Pedagogisch coaches

Kombino werkt met pedagogische coaches. Dit zijn pedagogisch medewerksters met een uitbreiding van uren en takenpakket. Naast hun werk met de kinderen op hun eigen groep coachen 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.

5.7 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 is een aantal onderwerpen hierover nader uitgewerkt.

Hoofdstuk 6 De organisatie



6.1 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 medewerkers, 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.

6.2 Het Kombino Kinderopvang van nu

Kombino Kinderopvang anno 2018 zet zich, ondanks de transitie van de zorg en de economische situatie, nog steeds in om haar opvang met inmiddels vier groepen, volgens het Kombino Kinderopvang concept te realiseren en uit te dragen. Juist in deze tijd van bezuinigingen is de uitdaging nog groter om dit voor elkaar te krijgen. 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.

Met het behalen van het ISO-certificaat is ook nauwere samenwerking met de thuiszorg, vooral Florence realiteit. Dat maakt bijvoorbeeld het leveren van verpleegkundige zorg bij kinderen die vanuit Kombino Kinderopvang overstappen naar een reguliere basisschool, mogelijk. Kombino is onderaannemer van Florence thuiszorg en is daarnaast de samenwerking aangegaan met 2Samen, SmallSteps en Junis. Dit zijn reguliere kinderopvangorganisaties. Het concept uitbreiden in de regio heeft nu de aandacht.