

# Pedagogisch beleidsplan 2021

Peuteropvang de Mussen

Gewijzigd op: 2 maart 2021

Door: Lisette de Bruin

## Inhoud

Leeswijzer .....	3
Deel 1: welbevinden en betrokkenheid .....	4
Missie en visie De Mussen.....	4
Pedagogische uitgangspunten .....	4
Visie op kinderen.....	5
Deel 2: pedagogische en praktische informatie .....	7
De medewerkers .....	7
De locatie en groepsruimte.....	9
Werkwijze op de groep .....	11
De activiteiten op de groep.....	14
De methodiek.....	14
Deel 3: ouders en externe partijen .....	18
Ouderbeleid.....	18
Bijlage: Coronaprotocol Peuteropvang de Mussen .....	22
Bijlage: Protocol observeren kindgedrag .....	26
Protocol vermissing kinderen Peuteropvang de Mussen.....	27
Bijlage: Hitte- en zonnebeschermingsprotocol Kinderopvang de Mussen .....	29
Bijlage: Klachtenprocedure .....	32
Bijlage: Protocol zieke kinderen en medicijnen Peuteropvang de Mussen .....	34

## Leeswijzer

Voor u ligt het pedagogisch werkplan van peuteropvang De Mussen. In dit beleidsplan kunt u lezen hoe wij werken in de peuteropvang. Het pedagogisch beleid is geschreven voor alle medewerkers, ouders, partners en andere geïnteresseerden. Deel 1 gaat over welbevinden en betrokkenheid, deel 2 over de praktische en pedagogische afspraken per groep of locatie en deel 3 gaat over het ouderbeleid.

Onze peuteropvang biedt een uitdagende en veilige speelleeromgeving om de algehele ontwikkeling van de peuter te stimuleren. Het accent ligt op spelenderwijs leren: spelen is leren voor een peuter. De peuteropvang biedt educatieve opvang aan kinderen in de leeftijd van 2 ½ tot 4 jaar. Het programma is gericht op het verhogen van het ontwikkelingsniveau, zodat hun kansen vergroot worden om het vervolgonderwijs zo goed mogelijk te doorlopen. Het educatieve aanbod richt zich op taalontwikkeling en andere ontwikkelingsgebieden.

Ouders worden hier zoveel mogelijk bij betrokken. In gesprek met onze medewerkers ontstaat voor beiden steeds meer inzicht in hun kind. Daarnaast stimuleren we de betrokkenheid van ouders, zodat ook zij zich vertrouwd voelen binnen de locatie. Naast ouderbetrokkenheid, werken wij ook samen met Basisschool De Triangel, waarbij wij werken aan een doorlopende leerlijn voor voor- en vroegschoolse educatie (VVE).

In dit beleidsplan kunt u lezen hoe de peuteropvang bij De Mussen is georganiseerd, wie er werken, op welke wijze wij werken en hoe de ouderbetrokkenheid en samenwerking met scholen is georganiseerd.

**Lisette de Bruin**  
**Beleidsmedewerker De Mussen**

## Deel 1: welbevinden en betrokkenheid

### Missie en visie De Mussen

Peuteropvang De Mussen is ondergebracht bij Stichting Kinderopvang De Mussen en valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van Stichting Clubhuizen De Mussen. De missie van buurtcentrum De Mussen is het bieden van kansen op ontwikkeling aan kinderen, jongeren en hun ouders in de Haagse Schilderswijk. De Mussen is een bruisend centrum in het hart van de Schilderswijk. Onze werkwijze is cultuursensitief, laagdrempelig en integraal. We werken voor en met de wijkbewoners samen aan innovatieve programma's van een hoge kwaliteit.

De werkwijze van Peuteropvang de Mussen sluit aan bij deze algemene missie van Buurtcentrum De Mussen. Dit doen we op de peuteropvang door het aanbieden van dagopvang, waardoor:

- Kinderen ruimte en mogelijkheden krijgen om zich optimaal te ontwikkelen.
- Kinderen een goede start kunnen maken op de basisschool.
- Problemen in de ontwikkeling vroegtijdig herkend en gesignaleerd worden, waardoor (verdere) achterstand voorkomen kan worden.

### Pedagogische uitgangspunten

Peuteropvang De Mussen heeft het pedagogisch beleid gebaseerd vanuit de vier pedagogische basisdoelen van Ricksen-Walraven, zoals genoemd in het nieuwe besluit Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang 2017 (Staatsblad, 2017, p.p. 32):

1. Het bieden van emotionele veiligheid.
2. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties.
4. Kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van de samenleving eigen te maken.

Deze doelen vormen het uitgangspunt van ons handelen. Dit maken we hieronder duidelijk met voorbeelden.

#### Emotionele veiligheid

Kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen. Dit is een voorwaarde om te komen tot ontwikkeling. Als een kind zich veilig voelt, kan het zichzelf zijn en open staan voor het leren van nieuwe dingen en doen van ontdekkingen. Een persoonlijke benadering en het bieden van structuur zijn van belang.

*Hakim (5 jaar) staat huilend in een hoekje van het lokaal. De PM-er gaat op ooghoogte van Hakim zitten en zegt: 'Ik zie dat je verdrietig bent, kan ik je helpen?' Hakim zegt dat hij zijn moeder mist. De PM-er troost hem door te erkennen dat het moeilijk kan zijn zonder mama, maar dat zij hem na het spelen echt weer komt ophalen. De PM-er vraagt Hakim of hij met haar een hoge toren wil maken in de bouwhoek. Hij knikt en samen lopen ze naar de bouwhoek, waar ze samen een toren gaan bouwen.*

#### Ontwikkelen van persoonlijke competenties

Kinderen moeten zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit kunnen ontwikkelen. Dit betreft zowel de motorische, cognitieve als sociaal-emotionele ontwikkeling. Door oog te hebben voor talenten van kinderen en deze verder te ontwikkelen, krijgen kinderen een positief gevoel van eigenwaarde.

*Ricardo (3 jaar) lukt het niet om de pizzastukken passend op de plaat te krijgen. Hij vraagt of de juf het voor hem wil doen. De pedagogisch medewerker gaat bij hem aan het tafeltje zitten en vraagt: 'Zullen we samen eens kijken hoe de pizzastukken wel passen'? Ricardo past de stukken één voor één en krijgt complimenten als hij het goed doet. De juf moedigt hem aan door te gaan totdat alle stukken goed op de plaat liggen en vraagt: 'En wat moeten we nu doen?' Ricardo pakt de pizza op en zet hem in de oven. Juf geeft hem een high five en zegt: 'Jij bent een goede pizzabakker!'*

### **Ontwikkelen van sociale competenties**

Hiermee wordt bedoeld dat kinderen leren om samen te spelen en te werken, te communiceren, conflicten te voorkomen en op te lossen en behulpzaam te zijn. Juist in een groep met kinderen van verschillende leeftijden, kunnen kinderen deze vaardigheden oefenen. Ze leren van elkaar en de pedagogisch medewerkers.

*Sarah (2 jaar) zit nog in haar wenperiode en staat verdrietig in haar eentje rond te kijken. Erin van bijna 4 jaar loopt naar haar toe en geeft haar Snuf, de knuffel die centraal staat in de methodiek van de peuteropvang. De pedagogisch medewerker gaat naar de kinderen toe en zeg: 'Wat lief van jou Erin, dat je Sarah probeert te troosten met Snuf! Zullen we met z'n drieën een spelletje gaan doen?'*

### **Normen en waarden eigen maken**

Kinderen worden ongeacht hun achtergrond gerespecteerd en leren respectvol met elkaar en de medewerkers omgaan. We stimuleren een open houding en gaan in gesprek over omgangsvormen en regels.

*Zenna (3 jaar) rent door het lokaal. De pedagogisch medewerker houdt haar staande en zegt: 'Stop!' Ze maakt oogcontact met Zenna en zegt: 'Weet je nog dat we hebben afgesproken dat we rustig door het lokaal lopen? Zullen we dat samen eens proberen?'. Ze pakt Zenna bij de hand en samen lopen ze rustig door het lokaal. De pedagogisch medewerker zegt: 'Goed zo Zenna, als je rustig loopt kun je niet vallen of botsen'.*

### **Visie op kinderen**

In de volgende paragraaf wordt benoemd hoe onze visie op kinderen is, naast onze pedagogische uitgangspunten. Kinderen worden actief benaderd, we voeden op vanuit een positieve grondhouding en ieder individu moet zich thuis voelen bij ons.

### **Positieve grondhouding**

Anders dan thuis, komen kinderen op de peuteropvang (soms voor het eerst) in een groep. Het is belangrijk dat kinderen zichzelf kunnen zijn binnen de groep en dat ze goed met de andere kinderen om kunnen gaan.

Als er een positieve sfeer heerst, leren de kinderen om samen te groeien. Ze kunnen dan elkaars voorbeeld zijn. Elkaar helpen of aanmoedigen, maar ook samen problemen oplossen.

Wij vinden het ook belangrijk dat kinderen begrijpen waarom sommige acties of uitspraken anderen blij, boos of verdrietig kunnen maken. Daarom staan wij stil bij zowel goed als minder goed

gedrag en laten we de kinderen, hoe klein ook, zien wat gedrag met andere kindjes doet. We proberen hen bewust te maken van gedrag en lossen conflictjes onderling samen met de kinderen op.

Omdat een kind zich beter kan ontwikkelen in een positief klimaat, vinden wij het belangrijk om, waar gepast, een gemeend compliment te geven. Wij zorgen er hierbij voor dat het duidelijk is welk gedrag op prijs wordt gesteld. Als pedagogisch medewerkers zijn wij ons ervan bewust dat wij hierin een voorbeeldfunctie hebben voor de kinderen.

Omdat wij werken met een doelgroep die slecht tot geen Nederlands spreekt, is het belangrijk dat wij de emotionele veiligheid extra in het oog houden. Een kindje dat net op de groep komt kijken, heeft vaak nog nooit op een peuteropvang gespeeld. Hij kent de rituelen en gewoonten van het land niet. Hij spreekt de taal niet. Wanneer het kind echt nog niets begrijpt, zullen de pedagogisch medewerkers proberen om iets te vragen in hun eigen taal (Turks, Marokkaans, Engels, Spaans). Veel pedagogisch medewerkers zijn tweetalig en kunnen zich aardig redden in andere ta(a)l(en). Nadat iets gevraagd of gezegd is in een andere taal, wordt dit direct herhaald in het Nederlands. Zo begrijpen andere kinderen ook wat er gezegd is en kan het kind zelf langzaam leren begrijpen wat er gezegd wordt op de groep.

## Deel 2: pedagogische en praktische informatie

### De medewerkers

#### **Het team van buurtcentrum De Mussen**

Het multiculturele team van De Mussen bestaat uit een vaak wisselend aantal medewerkers, vrijwilligers en stagiaires en is een afspiegeling van de maatschappij waarin we leven. Het team van De Mussen kan hierdoor een goede bijdrage leveren aan het opgroeien van kinderen en jongeren in de Schilderswijk en een goed contact met de ouders in de wijk onderhouden. Tevens kunnen zij, door hun achtergrond en ervaring, een spreekbuis zijn namens de wijk naar beleidsmakers, ambtenaren en politici.

Peuteropvang de Mussen heeft een eigen team van een klein aantal geschoolde pedagogisch medewerkers, maar omdat de Peuteropvang in het buurtcentrum zit, kennen alle medewerkers zowel de kinderen van de Peuteropvang als de medewerkers en is er een nauwe band onderling.

#### **Het team van Peuteropvang de Mussen**

Op peuteropvang de Mussen werken per groep twee of drie gediplomeerde pedagogisch medewerkers. Alle medewerkers hebben een gerichte mbo-3 of 4 opleiding of hbo-opleiding afgerond. De pedagogisch medewerkers hebben een certificaat voor Eerste Hulp aan Kinderen en voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de beheersing van de Nederlandse taal. De medewerkers zorgen voor een uitdagende en prettige omgeving, waarin kinderen samen met leeftijdsgenoten kunnen spelen en leren. De medewerkers zorgen voor een positief en veilig pedagogisch klimaat door een warme overdracht te doen naar ouders en onder andere daarmee ouderbetrokkenheid te vergroten.

Eén van de pedagogisch medewerkers heeft extra taken als coördinator van de peuteropvang. Zij is belast met o.a. planning en plaatsing, het activiteitenprogramma, de communicatie naar ouders en de begeleiding van (nieuwe) medewerkers op de werkvloer. Zij houdt de registraties bij en assisteert de manager. Alle pedagogisch medewerkers hebben begeleiding van de pedagogisch coach.

Peuteropvang de Mussen werkt soms ook met assistent pedagogisch medewerkers. Ook deze medewerkers hebben een VVE-certificaat, maar hebben andere verantwoordelijkheden. Zij mogen niet zelfstandig op de groep staan, maar hebben wel eigen taken.

Wanneer er stagiaires zijn bij de peuteropvang, worden zij boventallig ingezet, wat betekent dat zij niet meetellen in de beroepskracht-kindratio. Stagiaires worden begeleid in hun leerproces door een pedagogisch medewerker die bevoegd is om stagiaires te begeleiden en beoordelen.

Alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires van Kinderopvang De Mussen zijn geregistreerd in het landelijk register voor Kinderopvang (PKR) en zijn logischerwijs in het bezit van een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Wanneer er eventuele nieuwe pedagogisch medewerkers, assistenten of vrijwilligers zijn, lopen zij eerst minimaal één dagdeel mee op de groep om te kijken of zij geschikt zijn voor de doelgroep. Zij staan dan boventallig op de groep en zijn nog niet geregistreerd.

### **Pedagogisch coach en beleidsmedewerker**

Kinderopvang de Mussen heeft een pedagogisch coach/beleidsmedewerker, waarop pedagogisch medewerkers kunnen terugvallen. Zij kunnen bij de coach terecht met vragen die spelen op de werkvloer, wensen wat betreft ontwikkelingen en vragen omtrent beleid. De werkwijze van de pedagogisch coach is uitgewerkt in het pedagogisch coachplan.

### **Overlegstructuur**

Er vindt wekelijks overleg plaats tussen de pedagogisch medewerkers en de coördinator van de peuteropvang. Eén overleg staat in het teken van 'Speelplezier'. Aan de hand van de thema-planningen wordt het programma voorbereid. Het andere overleg gaat over organisatorische en inhoudelijke zaken.

Drie keer per jaar vindt er overleg plaats met alle pedagogisch medewerkers van de peuteropvang en de Intern begeleider van Basisschool De Triangel, waarin alle kinderen worden besproken en er afspraken worden gemaakt over zorgkinderen.

Daarnaast is er regelmatig overleg met basisschool over gezamenlijke scholing en activiteiten in het kader van de doorgaande lijn VVE.

De coördinator heeft regelmatig overleg met de HRM-medewerker van de peuteropvang over de planning en plaatsing.

De pedagogisch coach/ beleidsmedewerker heeft maandelijks teamoverleg met de peuteropvang. Per kwartaal wordt er een kinderopvang-breed overleg ingepland om de werkwijze op de gehele kinderopvang met elkaar af te stemmen.

Elk kwartaal heeft de pedagogisch coach/ beleidsmedewerker een overleg met het management over de voortgang en resultaten.

### **Personeelsrooster**

De medewerkers werken op vaste dagen. Op het informatiebord van de locatie kunt u zien welke medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast is er een maandrooster, waarop precies te zien is welke pedagogisch medewerkers elke dag werken.

### **Vervanging**

De peuteropvang heeft vaste invalkrachten. Deze worden zoveel mogelijk ingezet om verlof en ziekteverzuim van het vaste personeel op de locatie te vervangen. Indien nodig zullen ook pedagogisch medewerkers van de BSO ingezet worden en in noodgevallen worden pedagogisch medewerkers uit de invalpool ingezet.

### **Beheer**

Buurtcentrum De Mussen heeft een vaste beheerder. Hij zorgt dat alle ruimtes in het pand goed onderhouden blijven. Als het kan zullen eventuele reparaties plaatsvinden als de kinderen er niet zijn.

### **VOG en PRK**

Alle vaste medewerkers, assistent pedagogisch medewerkers en invalkrachten van De Mussen zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag en zijn geregistreerd bij het PRK. Dit geldt ook voor alle stagiaires en vrijwilligers die direct met de kinderen werken. Ook hebben het bestuur, de directrice, HR-manager en management assistente een VOG-verklaring.



## De locatie en groepsruimte

### Locatie

De Mussen ligt in het hart van de Haagse Schilderswijk. De Schilderswijk is een bruisende, multiculturele wijk in de meest gesegregerde stad van het land. Bewoners van de wijk kampen met achterstand op velerlei gebied. Maar er gaan ook veel zaken goed in de wijk! Ondanks het feit dat zo veel mensen, met zoveel verschillende achtergronden opeengepakt wonen in het armste stukje Nederland, is de Schilderswijk ook een bruisende wijk. Er heerst een bijzondere dynamiek en saamhorigheid in de wijk. Nergens in Den Haag zijn zoveel vrijwilligers actief en de jongeren in de wijk zijn steeds hoger opgeleid.

### De peuteropvang in Buurtcentrum De Mussen

Op de peuteropvang zitten kinderen van 2½ tot 4 jaar in één groep. Per groep is er plaats voor maximaal zestien kinderen. De peuters bezoeken twee, vier of vijf dagdelen per week de peuteropvang. Peuteropvang De Mussen beschikt over twee lokalen voor in totaal 4 groepen. Op de groepen zijn gedurende de dagdelen conform de beroepskracht-kind-ratio regeling één gediplomeerde medewerker op 8 peuters aanwezig.

### Inrichting groepsruimtes

De basisgroepen zijn zodanig ingericht dat deze duidelijk en toegankelijk zijn voor de kinderen. We brengen structuur aan binnen de locatie door middel van diverse hoeken/ eetplekken en namen. De verschillende plekken hebben een eigen functie.

De groepsruimten zijn zodanig ingericht dat kinderen op een veilige manier kunnen spelen en ontdekken. De indeling van de groepsruimten biedt kinderen de mogelijkheid om zelf keuzes te maken. Er zijn hoekjes gecreëerd zodat kinderen in kleine groepjes of alleen kunnen spelen. De kinderen kunnen al naar gelang hun ontwikkeling en belangstelling gebruik maken van de verschillende hoekjes. Zo hebben we bijvoorbeeld een huishoek met daaronder een snoezelruimte voor de kinderen, waar de kinderen lekker kunnen liggen. We hebben een huiskamer, bouwhoek, atelier, leeshoek en gecijferdheid-hoek. We hebben de ruimte ingericht op speelpleziermethodiek en er is een thema-tafel. Soms wordt er bij een thema een nieuwe speelhoek gecreëerd, zoals een bloemenwinkel, wachtkamer/ziekenhuis, fruitwinkel, enz. Er is voldoende en verantwoord spel- en ontwikkelingsmateriaal, dat bij de leeftijd van de kinderen past. Dan is er nog een grote tafel waaraan gegeten, geknutseld en gezongen wordt. De ruimte is bewust in rustige kleuren gehouden, zodat de kinderen geen onnodige prikkels krijgen. Ieder jaar wordt opnieuw bekeken welke aanpassingen en/of vernieuwingen er nodig zijn in de speelhoeken.

### Toilet/ sanitaire ruimte

Elke groep heeft een eigen commode waar de kinderen verschoond kunnen worden. Onder de commodes zitten verrijdbare trappen, zodat de kinderen zelf op de commode kunnen klimmen. Dit stimuleert de zelfstandigheid en de motoriek van het kind. Natuurlijk gebeurt dit altijd onder het toezicht van de pedagogisch medewerker. De kinderen hebben ieder een eigen bakje met naam waar schone kleren in liggen en werkjes die ze naar huis kunnen nemen. Er zijn in de bovenruimte 2 kindertoiletjes en in de benedenruimte 1 kindertoiletje, waar kinderen zelfstandig naartoe kunnen gaan, onder toezicht van een pedagogisch medewerker.

### **De keuken**

We maken gebruik van de algemene keuken voor de was en soms om wat voor de kinderen te bakken. Ook hier hebben de deuren hoge klinken en wordt de deur gesloten gehouden, zodat de kinderen niet in de keuken kunnen komen. In de keuken staat alles buiten het bereik van de kinderen, zoals de waterkoker, messen of de magnetron. De kinderen weten dat zij niet in de keuken mogen komen en doen dit ook niet. Op elke groep hebben we keukenblok. Daar mogen de kinderen ook niet spelen of dingen pakken. De kastjes zijn voorzien van een kinderslot.

### **Buitenruimte**

Wij vinden het belangrijk dat peuters vaak buiten spelen. We streven om minimaal 15 minuten per dag met de peuters naar buiten te gaan, waar zij keuze hebben uit verschillende speelmogelijkheden en materialen. Het speelpleintje is aan de achterkant van de Mussen en heeft een speelplein met tegels en een grote oppervlakte. Deze ruimte wordt momenteel verbouwd. Er komt een zandbak, rekstok en een klimhuisje en er zijn voldoende fietsjes, tractor met aanhanger en stepjes om fijn samen te kunnen spelen. In de hoek van de buitenplaats staan 3 hokjes waar het buitenmateriaal, zoals fietsjes, tractor en zandbakspullen opgeborgen kunnen worden. De buitenruimte is omsloten door een hek. Kinderen kunnen de speelplaats niet zelfstandig verlaten. De poort is ten allen tijden gesloten en voorzien van een hoge klink. Er wordt bij de peuteropvang onder begeleiding buiten gespeeld.

## Werkwijze op de groep

### Groepsgrootte

De peuteropvang heeft plaats voor maximaal 64 kinderen in de leeftijd van 2 ½ t/m 4 jaar. De kinderen zijn verdeeld over maximaal 4 groepen.

### Beroepskracht - kind ratio (BKR)

De BKR van Peuteropvang de Mussen is vastgelegd in onderstaande tabel.

BASISGROEP	AANTAL PMW	AANTAL KINDEREN
Per groep	2	16

**Tabel: pedagogisch medewerker- kind ratio**

Bij 8 of minder kinderen wordt 1 pedagogisch medewerker ingezet. Wel werken we altijd met het 4-ogen principe. Wanneer er één pedagogisch medewerker op de groep staat, wordt altijd vooraf besproken hoe het 4-ogen-principe gewaarborgd wordt. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat de kinderen van verschillende groepen bij binnenkomst samenkomen op één groep, waar altijd 2 pm-ers aanwezig zijn. Ook wordt gezamenlijk afgesloten. Zo worden kinderen dagelijks begeleid door minimaal twee medewerkers, die toezicht kunnen houden op elkaars functioneren. Ook kan er gekozen worden voor werken binnen elkaars gezichtsveld en/of gehoorsafstand of kan er met een webcam gewerkt worden, waarbij een tweede pedagogisch medewerker mee kan kijken óf waarbij twee groepen beiden een camera aan hebben staan en met elkaar mee kunnen kijken.

### Nieuw in de groep

Alle kinderen krijgen, bij plaatsing op de peuteropvang, een mentor aangewezen. Dit is een pedagogisch medewerker die, gedurende de gehele periode dat het kind op de peuteropvang zit, met specifieke aandacht het kind volgt in de ontwikkeling. Ouders worden tijdens de intake geïnformeerd over het mentorschap.

Tijdens de intake worden er afspraken over het wennen gemaakt. De peuter komt voor aanvang van het contract tweemaal een uur wennen. Als de peuter start wordt het welzijn extra gemonitord door de pedagogisch medewerkers op de groep. Indien zij zien dat het kind nog niet goed gewend is, het kind huilt bijvoorbeeld overmatig, dan wordt het kind in overleg met ouders opgehaald. Er wordt individueel gekeken naar wat een kind nodig heeft tijdens de wenperiode en samen met ouders wordt gekeken hoe een optimale situatie vormgeven kan worden.

Tijdens het wennmoment leert het kind de pedagogisch medewerkers kennen, ontmoet het de andere kinderen en krijgt het een beeld van hoe het eraan toe gaat op de peuteropvang. Verder ziet het kind de dingen die er te doen zijn en leert hij of zij welke afspraken we met elkaar gemaakt hebben. Wij roepen soms de hulp in van kinderen die al wat langer de peuteropvang bezoeken om nieuwe kinderen wegwijs te maken in de regels en activiteiten.

### Overdracht naar ouders

Bij het brengen en halen van het kind is er voor de ouders gelegenheid om informatie over hun kind met de pedagogisch medewerker uit te wisselen. Deze informatie kan voor de pedagogisch medewerker van belang zijn, onder andere voor de begeleiding van het kind. In sommige gevallen is het beter om een aparte afspraak met de ouders te maken, zodat er meer tijd is voor een gesprek. De ouders hebben tijdens het brengen de gelegenheid enige tijd met hun kind door te brengen in de groep. Ouders spelen met hun kind, kijken naar activiteiten, worden geïnformeerd over de thema's

en ontvangen opvoedingsondersteuning. Hierbij wordt erop gelet dat er niet over de hoofden van de kinderen wordt gepraat.

### **Kind-volg-systeem**

Door middel van documentatie, gerichte kind observaties, overleg tussen collega's en afstemming met ouders proberen we zo goed mogelijk in te spelen op het unieke kind.

Met toestemming van de ouders, maken we een handelingsplan als een kind extra aandacht nodig heeft. Bijv. als het kind extra hulp nodig heeft met zijn taalontwikkeling, maar ook als het kind moeite heeft zijn plek in de groep te vinden. Meer hierover kunt u lezen in de paragraaf 'zorgstructuur'.

### **Ouderavond**

Minimaal 3 keer per jaar zijn er ouderavonden. Voor deze avonden kunnen gastsprekers uitgenodigd worden om bijvoorbeeld een thema te behandelen. Daarnaast wordt er informatie verstrekt die belangrijk is voor ouders en wordt het contact tussen ouders onderling gestimuleerd.

### **Zorgstructuur**

De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders. De mentor voert het intakegesprek, observeert het kind, voert oudergesprekken en begeleidt de (warme) overdracht naar de basisschool. Ouders worden tijdens de intake geïnformeerd over het mentorschap.

De peuteropvang heeft een signalerende functie, gericht op preventie: voorkomen dat eventuele achterstanden groter worden. We volgen de ontwikkeling van de kinderen en voeren hierover structureel gesprekken met de ouders. Bij iedere peuter wordt de groeiwijzer ingevuld om de ontwikkeling van de kinderen in kaart te brengen en eventuele bijzonderheden te constateren. Basisschool De Triangel werkt eveneens met dit leerlingvolgmodel. Wanneer het kind 4 jaar wordt, worden de gegevens overgedragen aan de basisschool.

Bij onvoldoende ontwikkeling, ondanks extra ondersteuning, wordt de intern begeleider van Basisschool De Triangel ingeschakeld. De intern begeleider bekijkt de gegevens en observeert eventueel in de groep. Daar kan uit voortkomen dat de ouders met hun peuter worden doorverwezen naar de Interne Zorg Commissie van Peuteropvang De Mussen. Indien nodig kan hier een verwijzing naar externe hulpverleningsinstanties uit volgen. Dit kunnen zijn: Maatschappelijk Werk, Consultatiebureau, VTO-team huisarts, logopediste, Jeugd-gezondheidszorg (JGZ), Bureau Jeugdzorg, Effatha (audiologisch centrum), fysiotherapeut, spel aan huis, enzovoort. In elke groep wordt een zorgmap aangelegd met informatie over externe instanties.

De pedagogisch medewerkers bezoeken regelmatig themabijeenkomsten op het HCO (Haags Centrum voor Onderwijsbegeleiding) in Den Haag om op de hoogte te blijven van de actuele ontwikkelingen wat betreft het jonge kind. De pedagogisch medewerkers worden bij de extra zorg voor de peuters en de vroegtijdige signalering van problemen ondersteund door de intern begeleider en de teamleider van Kinderopvang De Mussen. Ouders worden altijd betrokken bij de afspraken en op de hoogte gehouden van de voortgang.

### **Doorlopende leerlijn**

Peuteropvang De Mussen en Basisschool De Triangel werken samen aan een doorlopende lijn Voor-Vroegschoolse Educatie (VVE). Zowel de peuteropvang als groep 1 en 2 van de basisschool werken met de VVE methodiek Speelplezier. Dit heeft als voordeel dat het aanbod en de werkwijze voor ouder en kind heel herkenbaar zijn. Zo verloopt de overgang van de peuteropvang naar de basisschool soepeler. Er wordt een themajaarplanning gemaakt waarin de thema's van de peuteropvang en de groepen 1/2 op elkaar worden afgestemd.

Zoals reeds benoemd is, wordt op Peuteropvang De Mussen en op Basisschool De Triangel gewerkt met de groeiwijzer. De gegevens worden ingevoerd in de computer. De Basisschool krijgt de ingevoerde gegevens automatisch. Door de samenwerking met Basisschool De Triangel worden de gegevens van de peuters besproken met de intern begeleider en schoolmaatschappelijk werker. Alle bevindingen worden overgedragen naar de basisschool.

Als het kind 4 jaar wordt, krijgen de ouders een overdrachtsformulier van de peuteropvang en het overdrachtsformulier van de gemeente Den Haag. Beide formulieren worden ingevuld door de mentor. Dit formulier kunnen de ouders ondertekenen en aan de basisschool overhandigen. De ouders bepalen zelf of zij dit formulier aan de basisschool overhandigen.

Als een kind doorstroomt naar BSO De Mussen, wordt met toestemming van ouders, een warme overdracht gedaan door de mentor van de peuteropvang naar de mentor van de BSO.

## De activiteiten op de groep

Op Peuteropvang De Mussen wordt gewerkt met een Voor- en Vroegschoolse Educatie-programma, namelijk Speelpleziermethodiek. Dit VVE-programma wordt uitgevoerd door gecertificeerde pedagogisch medewerkers en/of pedagogisch medewerkers in opleiding en is gericht op peuters en kleuters.

De planning voor een dagdeel ziet er als volgt uit:

8.30 - 8.45 uur:	Inloop en samen spelen
8.45 - 9.00 uur:	Kring
9.00 - 10.00 uur:	Vrij en begeleid spel
10.00 - 10.15 uur:	Plassen en verschonen
10.15- 10.45 uur:	Eten en drinken
10.45 - 11.20 uur:	Buiten spelen of bewegen in het lokaal
11.20 - 11.30 uur:	voorlezen (Kring)
11.30 -11.45 uur:	Afsluiting en ophalen

In de middag ziet deze planning er hetzelfde uit, tussen 12.30 uur en 15.45 uur.

### De methodiek

Peuteropvang De Mussen werkt met de methodiek Speelplezier. Spelen is de bezigheid van jonge kinderen. Ze leren door te exploreren, te experimenteren en te imiteren. Kinderen hebben spel ook nodig als uitlaatklep. Aangezien kinderen thuis steeds meer achter een beeldscherm zitten en vaak geen rommel mogen maken, wordt het belangrijker dat kinderopvang, peuterspeelzalen en scholen zorgen voor een dagelijkse goede afwisseling van (be-)geleid spel en vrij spel. Speelplezier is ontstaan vanuit de affiniteit met spel en vanuit de visie dat spel de totale ontwikkeling stimuleert.

De methodiek bestaat uit de dagelijks steeds terugkerende speel-leerroutines:

- demonstratiespel
- (hand)pantomimespel voor spel- en taalstimulering in de grote groep
- begeleid spel met een pedagogisch of didactisch motief in de kleine groep
- observerend en kindvolgend meespelen en spel verrijken tijdens vrij spel

Deze Speelplezier speel-leerroutines zijn gebaseerd op de drie I's:

- Inspireren: in de grote groep door het spelen van een demonstratiespel in de vorm van een rollenspel of tafelpoppenspel en door het voorgespeelde nog eens samen te spelen (gezamenlijk (hand-)pantomimespel)
- Inleven: door naar het spontane spel van het kind te kijken en te luisteren en door naast het kind hetzelfde te doen als het kind (spiegelen)
- Intervenieren: tijdens de dagelijks terugkerende begeleide spelactiviteit in de kleine groep en soms, indien wenselijk, tijdens vrij spel. De bedoeling van het intervenieren is om het spel van kinderen te verrijken en ontwikkeling op diverse gebieden te stimuleren.

Door deze speel-leerroutines in de dagplanning op te nemen, is de te besteden tijd voor het vrije en voor het ontwikkelingsstimulerende (be-)geleide spel in evenwicht.

## **De ontwikkelingsgebieden**

Peuteropvang De Mussen besteedt aandacht aan de verschillende ontwikkelingsgebieden.

### **Taalontwikkeling en cognitieve ontwikkeling**

- Door middel van een dagelijks demonstratiespel wordt de woordenschat, aan de hand van vaste woordkaarten, van de kinderen uitgebreid en de kennis van hun leefwereld vergroot. Na het demonstratiespel spelen de kinderen onder begeleiding van de leiding de situaties van de woordkaarten na, zodat er consolidatie kan plaatsvinden van de nieuw aangereikte woorden.
- De leiding speelt actief mee in het spel van het kind: de pedagogisch medewerker geeft woorden en begrippen aan. Hierdoor leren kinderen deze woorden en begrippen. Op deze manier wordt spelenderwijs de woordenschat vergroot. Actief betekent: meedoen met het kind, luisteren naar het kind, praten met het kind en het benoemen van de handelingen en voorwerpen.
- De kinderen worden in het Nederlands toegesproken en de leiding stimuleert de kinderen tijdens het meespelen om Nederlandse woorden te gebruiken. Tijdens de gerichte spelmomenten en activiteiten wordt er Nederlands gesproken.
- De woorden van de woordkaarten worden met concrete voorwerpen, plaatjes, situaties aangeboden, zodat het kind deze woorden actief kan gaan gebruiken.

### **De sociaal emotionele ontwikkeling**

Liefde, aandacht en betrokkenheid vormen de basis op Peuteropvang De Mussen. Door de kinderen een veilige speelomgeving te bieden, durven zij op onderzoek uit te gaan en te spelen. De medewerkers spreken de kinderen positief aan om zo aan een goed zelfbeeld en het zelfvertrouwen van de kinderen te werken. Positieve acties, werkjes en andere zaken worden benoemd. De medewerkers zijn alert en proberen de kinderen geen kans te geven tot negatief gedrag. Met andere woorden, de pedagogisch medewerkers bieden een uitdagend programma aan en zijn actief bezig met het kind. Kinderen worden tevens gestimuleerd met elkaar te spelen waarbij zij sociale vaardigheden ontwikkelen zoals behulpzaam zijn, delen, wachten op je beurt. De medewerkers reageren op de signalen die het kind verbaal en non-verbaal geeft. Waar mogelijk zullen multiculturele normen en waarden gerespecteerd worden in Peuteropvang De Mussen. Van groot belang blijft echter dat de kinderen in De Mussen voorbereid worden op de Nederlandse samenleving.

### **De creatieve en muzikale ontwikkeling**

De pedagogisch medewerkers bieden binnen en buiten de peuteropvang situaties aan die de creatieve en muzikale ontwikkeling stimuleren:

- Er worden activiteiten georganiseerd waar de kinderen actief aan mee kunnen doen en de situaties kunnen ervaren en beleven.
- Er worden zoveel mogelijk open creatieve- en knutselopdrachten gegeven. Dat wil zeggen zonder zichtbare voorbeelden. De kinderen worden gestimuleerd om iets naar eigen inzicht te ontdekken en te maken.
- Er wordt veel gezongen, gespeeld met peuterinstrumenten en geluisterd naar muziek. Muziek passend bij het thema, muziek om naar te luisteren en muziek om op te dansen. Buiten de peuteropvang betekent dat bijvoorbeeld een bezoek aan het theater, de bibliotheek of de kinderboerderij. Tijdens de uitstapjes worden de kinderen geprikkeld om

mee te doen, om te ruiken, te proeven, te ervaren. Deze uitstapjes kunnen weer verwerkt worden in creatieve en muzikale activiteiten.

### **De motorische ontwikkeling**

De methodiek Speelplezier biedt een breed scala aan ondersteunende beweegactiviteiten en pantomimespel aan. De activiteiten zijn gericht op uitbeelden en beleven van het spel. Vanuit het spel wordt het aanbod verbreed door middel van dansen, klimmen, springen, kruipen en rennen. Naast deze uitbreiding zijn er creativiteit-stimulerende activiteiten, waarbij de materialen worden aangepast aan de motorische ontwikkeling van het kind. Materialen die de fijne motoriek stimuleren zoals kralen, krijtjes, puzzels, verf en lijm worden structureel aangeboden. Hierbij is er ook een gericht aanbod voor de sensopathische motoriek door de peuters te laten experimenteren met klei, zeepsop, water, scheerschuim.

Er wordt dagelijks buiten gespeeld op het peuterplein. Daar worden motorische spelletjes gedaan en kunnen de kinderen vrij rennen, klimmen en fietsen. Mocht het weer dit echt niet toelaten, vindt er een bewegingsactiviteit in het lokaal plaats.

### **Rekenontwikkeling peuters**

Tijdens de speelpleziermethodiek ben je vaak met rekenen bezig, ook met de jongste peuters. Peuters zijn zich hiervan bewust en zullen dit steeds bewuster, maar wel op een speelse manier, in gaan zetten. Tijdens de kleine en grote kringmomenten zullen cijfers en gecijferdheid aan de orde komen. Ook is er een 'gecijferdheid-hoek', waar de kinderen vrij mogen spelen.

Enkele voorbeelden;

- Bouwen ,meten, begrippen als groot en klein.
- Tellen van bekertjes, bestek in huishoek, enz.
- Noemen van leeftijden, tijden verjaardagen, de dagen van de week, tellen van het aantal kinderen.
- Elkaar meten, naast elkaar gaan staan, vergelijken.
- Specifieke rekenmomenten tijdens thema's, zoals wegen bij de dokter en korte en lange draden in het herfst-atelier.
- Benoemen van kleuren en vormen.
- Wedstrijdje op het plein met rennen en fietsen.
- Klimmen en klauteren (begrippen als hoog, laag, erdoorheen, onderdoor).

### **Feestdagen**

Peuteropvang De Mussen viert samen met de kinderen ook de nationale feestdagen. Aan ieder feest wordt een thema gekoppeld. Dit betekent dat er in de voorafgaande weken voor het feest aan de hand van het thema wordt geknutseld en gewerkt.

Om de kinderen voor te bereiden op deze feesten en om de betekenis van het feest op een speelse wijze aan het kind mee te geven, lezen we verhalen voor en zingen we liedjes die te maken hebben met het feest. Ook praten we met de kinderen over het feest, bijvoorbeeld het Sinterklaasfeest, het Kerstfeest, Suikerfeest en paasfeest.

### **Eetmomenten**

Zoals gezegd is voeding meer dan alleen eten en drinken. Met een positief pedagogisch klimaat rondom eten en drinken stimuleren wij een gezonde omgang met voeding. Wij zijn een gezonde opvang. Op de peuteropvang wordt alleen maar fruit en groente gegeten en alleen water en lauwe thee gedronken. Ook zijn er vaste momenten voor het eten en drinken. Dit zorgt voor een



herkenbaar ritme tijdens het dagdeel en dat geeft de peuters rust. Ook wordt het voedingsmoment begeleid door het zingen van een toepasselijk liedje.

### **Trakteren**

Bij een verjaardag mag een kind een traktatie uitdelen. De pedagogisch medewerkers vieren samen met het jarige kind en de groepsgenootjes de verjaardag. In overleg met de ouders en pedagogisch medewerkers kijken we welke dag de verjaardag gevierd wordt. Er wordt gezorgd voor een feestmuts en een feeststoel. De mogelijkheid bestaat om uit te delen, die beslissing laten we over aan de ouders. Wel vragen we de ouders de traktatie zo gezond mogelijk te houden. Niet alle traktaties zijn echter geschikt om uit te delen, dan mogen de traktaties meegenomen worden naar huis. Natuurlijk zingen de medewerkers en de kinderen voor de jarige.

## Deel 3: ouders en externe partijen

### Ouderbeleid

Ouders vertrouwen hun kind gedurende een aantal dagdelen per week toe aan de zorg van de pedagogisch medewerkers van de peuteropvang. Vanaf het moment dat ouders hun kind naar de peuteropvang brengen, betrekken ze anderen bij de opvoeding van hun kind. De peuteropvang en ouders dragen vanaf dat moment samen de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en opvoeding van het kind. Wederzijdse betrokkenheid vormt de basis voor een vertrouwensrelatie en goede samenwerking.

Bij Peuteropvang De Mussen is het contact met ouders en hun inbreng van groot belang om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van ouders en kinderen. Binnen de mogelijkheden die er zijn, wordt er rekening gehouden met het thuismilieu en de culturele achtergrond van ouders en kinderen. Deze samenwerking met ouders is vastgelegd in dit ouderbeleid.

### Ouderbetrokkenheid

Wij betrekken ouders in de activiteiten op de peuteropvang en bieden ze de mogelijkheid om andere ouders uit de wijk te ontmoeten, door middel van:

- dagelijkse overdracht
- ondersteuning bij uitstapjes indien nodig
- 10-minuten gesprekken
- nieuwsbrieven
- oudercommissie

### Intakegesprek

In dit gesprek worden ouders op de hoogte gebracht van de gang van zaken in de Peuteropvang De Mussen. Het inschrijfformulier wordt doorgenomen, eventueel samen ingevuld en ondertekend. Verder wordt er informatie over de peuter gevraagd en kunnen de ouders bijzonderheden over hun kind vertellen. Ouders krijgen ook het informatieboekje van Peuteropvang De Mussen mee. Tevens worden er afspraken over het wennen gemaakt. De peuter komt voor aanvang van het contract tweemaal een uur wennen. Als de peuter start wordt het welzijn extra gemonitord door de pedagogisch medewerkers op de groep. Indien zij zien dat het kind nog niet goed gewend is, het kind huilt bijvoorbeeld overmatig, dan wordt het kind in overleg met ouders opgehaald. Er wordt individueel gekeken naar wat een kind nodig heeft tijdens de wennperiode en samen met ouders wordt gekeken hoe een optimale situatie vormgeven kan worden.

Tijdens het intakegesprek worden de verwachtingen die pedagogisch medewerkers hebben van de ouders uitgesproken. Van de ouders wordt verwacht dat zij:

- Deelnemen aan ouderbijeenkomsten
- Deelnemen aan oudergesprekken
- Deelnemen aan uitstapjes zoals bijvoorbeeld een bezoek aan de kinderboerderij;
- Tijdens de inlooptijd regelmatig samen met hun kind een activiteit doen: puzzelen, een spel, of iets dergelijks
- De nieuwsbrief lezen
- Samen met hun peuter thuisactiviteiten uitvoeren.

Tijdens het intakegesprek zal ook de plaatsingsovereenkomst tussen ouder en peuteropvang De Mussen ondertekend worden. Indien gevraagd krijgen ouders ook informatie over de tegemoetkoming in de kosten in de vorm van een Ooievaarspas, gemeentelijke toeslag of kinderopvang toeslag.

### **Breng- en haalcontacten**

Met de ouders zijn afspraken gemaakt omtrent het halen en brengen van de kinderen. Ouders moeten altijd doorgeven wie het kind komt halen. Wanneer dat een broer of zus betreft, moet deze persoon 12 jaar of ouder zijn. Als ouders echt geen andere mogelijkheid zien en zelf willen dat het kind opgehaald wordt door een broer of zus die jonger is dan 12 jaar, moet de ouder een verklaring tekenen.

Om de relatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers te bevorderen, wordt belang gehecht aan dagelijks contact. Zo wordt op een laagdrempelige manier de opvoeding thuis en die van de peuteropvang met elkaar verbonden. Bij het brengen en halen van het kind is er voor de ouders gelegenheid om informatie over hun kind met de pedagogisch medewerker uit te wisselen. Deze informatie kan voor de pedagogisch medewerker van belang zijn, onder andere voor de begeleiding van het kind. In sommige gevallen is het beter om een aparte afspraak met de ouders te maken, zodat er meer tijd is voor een gesprek. De ouders hebben tijdens het brengen de gelegenheid enige tijd met hun kind door te brengen in de groep. Ouders spelen met hun kind, kijken naar activiteiten, worden geïnformeerd over de thema's en ontvangen opvoedingsondersteuning. Hierbij wordt erop gelet dat er niet over de hoofden van de kinderen wordt gepraat.

### **Gesprekken met ouders**

De ouders worden op gezette tijden op de hoogte gebracht van de ontwikkeling van hun peuter. Normaliter is er sprake van:

- Een intakegesprek. Tijdens dit intakegesprek wordt ook aan ouders verteld welke pedagogisch medewerker de mentor wordt van het kind. Een overzicht van welke kinderen aan welke mentor gekoppeld zijn, is te vinden in de map kind gegeven op de groep.
- In de wenperiode is er een korte informatieoverdracht met de ouders bij het ophalen van de peuter.
- Wengesprek: 6 tot 8 weken na plaatsing vindt er een gesprek met de ouders plaats over het verloop van de wenperiode en de ontwikkeling van het kind
- Voortgangsgesprekken: ieder half jaar observeren wij de ontwikkeling van de kinderen aan de hand van een observatie-instrument. De uitkomsten bespreken wij met ouders in een oudergesprek.
- Een eindgesprek: bij de overgang naar de basisschool of vertrek om een andere reden. Ook hier wordt de ontwikkeling van het kind besproken waarbij gebruik gemaakt wordt van een overdrachtsformulier.

### **Ouderbijeenkomsten**

Minstens drie keer per jaar wordt door de pedagogisch medewerkers van de peuteropvang een ouderbijeenkomst georganiseerd. Deze ouderbijeenkomsten kunnen in samenwerking met bijvoorbeeld Buurthuis de Mussen, het CJG, Basisschool De Triangel of de bibliotheek worden georganiseerd. Voor deze bijeenkomsten worden de ouders schriftelijk uitgenodigd. Met een poster en mondelinge informatie worden ouders eraan herinnerd. De pedagogisch medewerkers en eventuele gastsprekers zijn aanwezig.

De doelen van deze bijeenkomsten zijn:

- Informatie verstrekken over (opvoedkundige) zaken die belangrijk zijn voor ouders.
- Het vergroten van de ouderbetrokkenheid en bevorderen van het contact tussen de peuteropvang en de ouders.
- Het contact tussen ouders onderling stimuleren.

### **Nieuwsbrief voor thuis**

Het peuteropvang-programma Speelplezier biedt vooralsnog geen handreiking voor thuisopdrachten aan. Echter, herhaling thuis heeft zeker een meerwaarde. In de maandelijkse nieuwsbrief wordt daarom aandacht geschonken aan het thema en de woorden die centraal staan. De bijhorende speelplankaarten worden toegevoegd aan de nieuwsbrief en uitgedeeld aan de ouders, waarbij zij gestimuleerd worden thuis het spel te herhalen.

In de nieuwsbrief wordt ook praktische en algemene informatie over Peuteropvang De Mussen gegeven evenals de agenda voor de betreffende maand.

### **Huisbezoek**

Huisbezoeken worden indien nodig afgelegd. Een huisbezoek is een extra mogelijkheid om informatie te verkrijgen over de thuissituatie. Zo kan onder andere de sociaal emotionele ontwikkeling van de kinderen nog beter in kaart worden gebracht. Deze informatie kan de pedagogisch medewerker helpen beter in te spelen op de begeleidingsbehoefte van het desbetreffende kind. Pedagogisch medewerkers dienen enig inzicht te hebben in de culturele achtergrond van kinderen en hun ouders.

### **Oudercommissie**

In het kader van ouderparticipatie is er een oudercommissie opgericht die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. De oudercommissie vertegenwoordigt ouders van de Peuteropvang De Mussen. Zij vormen onder andere een aanspreekpunt voor andere ouders en kunnen een klankbord zijn voor de ideeën van de ouders.

Het doel van de oudercommissie is:

- Het verzorgen van de communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers door het geven van advies en informatie.
- De oudercommissie fungeert als spreekbuis van ouders van kinderen die de peuteropvang regelmatig.
- De oudercommissie kan de belangen van ouders, indien noodzakelijk, voorleggen aan de directie of aan het bestuur.

Het pedagogisch beleidsplan en het beleidsplan veiligheid en gezondheid liggen ter inzage in beide lokalen van de peuteropvang. Via de website [www.demussen.nl](http://www.demussen.nl) kunnen de ouders het pedagogisch beleidsplan inzien.

### **Klachtenprocedure en geschillencommissie**

Wanneer de ouders een klacht hebben, zijn de pedagogisch medewerkers het eerste aanspreekpunt. Wanneer de ouders en de pedagogisch medewerkers er samen niet uitkomen, kan de beleidsmedewerker/ coach van Kinderopvang De Mussen bemiddelen. Als er geen oplossing wordt gevonden, wordt de directeur van Buurthuis De Mussen ingeschakeld. Bij onoverkomelijke problemen wordt het bestuur ingeschakeld. Het is belangrijk dat ouders en medewerkers altijd goed blijven communiceren wanneer er problemen zijn. Zo kunnen eventuele onduidelijkheden of misverstanden worden weggenomen. Indien nodig kunnen ouders een klacht indienen. Er is een klachtenregeling beschikbaar waarin de stappen zijn omschreven. Deze klachtenregeling ligt ter

inzage in beide lokalen van de peuteropvang en staat op de website. Ook is de werkwijze omtrent klachten te lezen in de klachtenprocedure in de bijlage van dit document.

## Bijlage: Coronaprotocol Peuteropvang de Mussen

*Laatst gewijzigd: 2 maart 2021*

*Door: Lisette de Bruin*

### **Waarom dit protocol?**

In dit protocol wordt beschreven wat de richtlijnen rondom COVID-19 zijn vanuit het RIVM en hoe deze richtlijnen bij peuteropvang de Mussen worden nageleefd. De algemene richtlijnen hebben betrekking op de hygiënemaatregelen en gezondheidsklachten bij personeel en kinderen. De breng en haal momenten, maar ook het contact tussen personeel en kinderen.

### **Algemene richtlijnen voor peuteropvang de Mussen**

#### **1. Afstand houden**

- De kinderen hoeven onderling geen 1,5 meter afstand te bewaren.
- Tussen pedagogisch medewerkers en kinderen moet zoveel mogelijk geprobeerd worden om 1,5 meter afstand te behouden. NB. Gezien de werkzaamheden is dit niet altijd mogelijk en wenselijk.
- Tussen de pedagogisch medewerkers onderling moet altijd 1,5 meter afstand bewaard worden.

#### **2. Brengen van kinderen**

- Uitgangspunt is dat breng- en ophaalmomenten kort gehouden worden.
- Kinderen mogen door 1 ouder op het speelplein gebracht/opgehaald worden.
- Er zijn twee leidsters buiten. Eén leidster staat bij het eerste hek en de andere bij het tweede hek.
- Als het mooi weer is, eerst even buiten spelen. Anders meteen naar binnen.
- Aan ouders wordt geadviseerd het kind tussen 8.30 en 8.45 uur te brengen.
- Leidsters checken of het hek gesloten is nadat alle kinderen gebracht zijn.

#### **3. Brengen nieuwe kinderen**

- Kinderen mogen met 1 ouder naar het speelpleintje gebracht worden om 8.45 uur (of in overleg op ander moment)
- Ouders mogen in overleg naar binnen met het wenkindje.
- Nieuwe kinderen mogen hun eigen knuffel meenemen.
- Nieuwe kinderen mogen hun speentje meenemen.

#### **4. Brengen van kinderen die moeite hebben met afscheid nemen**

- Leidsters bekijken voor individuele situaties wat mogelijk is om het afscheid makkelijker te maken, waarbij de 1,5 meter afstandsregel in acht wordt genomen.

## 5. Ophalen van kinderen

- Uitgangspunt is dat breng- en ophaalmomenten kort gehouden worden.
- Kinderen worden door 1 ouder op het speelplein opgehaald, maximaal 4 ouders tegelijk op het plein.
- Er zijn twee leidsters buiten. Eén leidster staat bij het hek.
- Bij regen haalt 1 ouder het kind op bij de pleindeur van de peuteropvang.
- Leidsters checken of het hek gesloten is nadat alle kinderen opgehaald zijn.

## 6. Overdracht

- Door de maatregelen vindt er een korte overdracht plaats bij halen en brengen.
- Ouders kunnen informatie aan de leidster vragen via telefoon op locatie (070-3888700)
- Ouders kunnen ook telefonisch contact opnemen met Yamina Markai (06- 19917110).

Dit protocol kan worden aangepast naar aanleiding van ervaring uit de praktijk of wijzigingen in de richtlijnen van het RIVM. De Rijksoverheid communiceert over dit protocol via [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.veranderingenkinderopvang.nl](http://www.veranderingenkinderopvang.nl)

## Hygiënemaatregelen

- Kinderen en personeel wassen regelmatig hun handen gedurende 20 seconden.
- Er worden onderling tussen volwassenen geen handen geschud.
- Pedagogisch medewerkers dragen zorg voor het naleven van de hygiënevoorschriften. Zo zijn er op iedere groep voldoende zeep en papieren doekjes aanwezig.
- Materialen waar veel gebruik van wordt gemaakt worden regelmatig schoongemaakt:
  - Speelgoed
  - Tafels en stoelen
  - Deurklinken
  - Toiletten
- We maken extra vaak de materialen schoon waar personeel en kinderen gebruik van maken en de plekken die vaak aangeraakt worden.
- Pedagogisch medewerkers maken kinderen extra bewust van het niezen en hoesten in de ellenbogen.
- De kwaliteitseisen die zijn opgenomen in de Wet Kinderopvang blijven van kracht.
- Er wordt gewerkt volgens de hygiënerichtlijnen van het RIVM.
- Er wordt een melding gedaan bij de GGD indien er meer dan één ziektegeval (met coronaverschijnselen) op locatie is.
- Bij uitvoering van dit protocol wordt het management team betrokken en de betrokken scholen.
- We hanteren looproutes op de locatie.
- Er worden geen traktaties gedaan tot nadere berichtgeving.
- Alle pedagogische medewerkers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van deze hygiënemaatregelen. Voor meer informatie zie de RVIM richtlijn: <https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/kdv-psz-bso>

### **Gezondheidsklachten bij kinderen**

- Pedagogisch medewerkers vragen ouders bij binnenkomst of kinderen klachten hebben en indien ze klachten hebben moeten ze naar huis.
- Mocht het kind gedurende de dag klachten ontwikkelen, wordt de ouder gebeld om het kind op te komen halen.
- Kinderen blijven thuis bij luchtwegklachten. Onder luchtwegklachten verstaan wij:
  - Neusverkoudheid
  - Loopneus
  - Niezen
  - Keelpijn
  - Lichte hoest
  - Verhoging tussen 37 en 38 graden Celsius of koorts boven de 38 graden Celsius.
- Kinderen mogen pas weer naar de opvang als zij 24 uur klachtenvrij zijn.
- Als iemand in het huishouden koorts heeft boven de 38 graden en/of benauwdheidsklachten, blijft het kind ook thuis. Als iedereen in het huishouden 24 uur geen klachten meer heeft, mag het kind weer naar de opvang.
- Als iemand in het huishouden van de kinderen negatief getest is op COVID-19, moeten kinderen thuisblijven totdat die persoon 24 uur klachtenvrij is en dan 14 dagen extra thuisblijven
- Kinderen met klachten worden zo mogelijk getest door de GGD met toestemming van ouder(s)/verzorger(s).
- In het geval van (vermoeden van) coronavirus meldt de kinderopvangorganisatie dit bij de GGD-afdeling infectieziektebestrijding, wanneer er 3 of meer kinderen in een groep zijn met klachten. Zo nodig kan de kinderopvangorganisatie ook contact opnemen met de GGD als een kind langdurig klachten houdt en daardoor niet naar de kinderopvanglocatie mag komen. De GGD stelt vervolgens onderzoek in en neemt zo nodig – met toestemming van de ouders – testen af.

### **Gezondheidsklachten bij personeel**

Werken in de kinderopvang valt onder één van de cruciale beroepen. Hiervoor gelden de volgende richtlijnen van het RIVM:

- Personeel met luchtwegklachten en/of koorts boven 38 graden Celsius blijven thuis en wordt getest op COVID-19. Als zij 24 uur klachtenvrij zijn of positief zijn getest kunnen zij weer aan het werk.
- Personeelsleden kunnen vanaf 6 mei worden getest volgens het RIVM-testbeleid: <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/testen>
- Personeelsleden die in een risicogroep vallen (conform de RIVM-lijst), kunnen niet worden verplicht te werken op de groep en gaan in overleg andere werkzaamheden doen vanuit huis of (elders) op de locatie. De werknemer gaat hierover in overleg met bedrijfsarts/behandelaar.
- Personeelsleden met gezinsleden die in een risicogroep vallen (conform de RIVM lijst), kunnen niet worden verplicht te werken op de groep en gaan in overleg andere werkzaamheden doen vanuit huis of (elders) op de locatie. De werknemer gaat hierover in overleg met bedrijfsarts/behandelaar.



- Personeelsleden die zwanger zijn, werken vanaf het laatste trimester (vanaf week 28) niet meer op de groep en gaan in overleg andere werkzaamheden doen vanuit huis of (elders) op de locatie. De werknemer gaat hierover in overleg met de bedrijfsarts/behandelaar.

### Verschillende zones in het gebouw

De Mussen beschikt over een twaalfstal ingangen. We hebben het gebouw verdeeld in 7 compartimenten (zones). De bezoekersstromen in de verschillende zones worden gescheiden. Elke zone heeft een eigen kleur. Elke zone heeft eigen ingangen, looproutes en toiletten waar bezoekers gebruik van mogen maken. Op onderstaande plattegrond zijn de kleurenzones te zien.



## Bijlage: Protocol observeren kindgedrag

*Laatst gewijzigd: 6 oktober 2020*

*Door: Lisette de Bruin*

### **Doel**

De kinderen op de peuteropvang worden regelmatig gepland en ongepland geobserveerd om hun welbevinden en ontwikkeling te monitoren.

### **Waarom**

Bij elke groep ligt een observatiemap, waar de ontwikkeling en bijzonderheden geschreven worden over de peuters. Zo wordt het welbevinden en de ontwikkeling van de individuele kinderen gevolgd en geregistreerd. Aan de hand van deze observaties, worden kinderen besproken tijdens de kindbespreking, worden gesprekken met ouders gevoerd en indien van toepassing wordt het protocol signaleren opgestart.

### **Verankering**

In het pedagogisch beleid en pedagogisch coachplan.

### **Wie is uitvoerend verantwoordelijk?**

De pedagogisch medewerkers.

### **Wie is in de lijn eerst-verantwoordelijk?**

De pedagogisch coach en/of de directie.

### **Werkwijze**

Bij peuteropvang De Mussen worden kinderen dagelijks gepland en ongepland geobserveerd. Iedere dag beginnen wordt bewust een moment genomen om elk kind dat binnengebracht wordt te groeten en om te vragen hoe het gaat. Zo kan er een inschatting gemaakt worden hoe de kinderen deze vandaag in hun vel zitten. In combinatie met de informatie van ouders krijgen de pedagogisch medewerkers zo een beeld van het welbevinden van het kind. Mochten hier opvallende punten uit voortkomen, dan worden deze kort met de collega op de groep besproken.

Ook gedurende de rest van de dag is er regelmatig een moment om individuele kinderen of een groepje kinderen te observeren, om zo bewust te kijken naar het welbevinden en de ontwikkeling. Als er opvallende dingen zijn, bespreken de aanwezige pedagogisch medewerkers dit kort met elkaar en aan het einde van de dag met de ouders. De pedagogisch medewerkers bespreken dan of dit gedrag een incident is en of het problemen voor het kind zelf of voor andere kinderen oplevert. Er wordt besproken of dit in de gaten gehouden moet worden, actie ondernomen moet worden en zo ja, welke actie.

Naast de dagelijkse korte observaties zijn er bij de peuteropvang De Mussen ook structurele, geplande observaties. Deze observaties worden gedaan aan de hand van daarvoor ontwikkelde VVE-registratie formulieren. Deze structurele, geplande observaties vormen het uitgangspunt voor de 10 minuten gesprekken met ouders, maar kunnen ook vaker worden ingezet, als er aanwijzingen zijn in het gedrag van een kind, waarbij extra observaties noodzakelijk zijn. Als kinderen extra geplande observaties krijgen, wordt dit altijd met de ouders besproken.

Peuteropvang de mussen werkt met het VVE-programma speelpleziermethodiek en observeert door middel van het kind-volgsysteem Groeiwijzer.

## Protocol vermissing kinderen Peuteropvang de Mussen

*Laatst gewijzigd: 11 januari 2022*

*Door: Lisette de Bruin*

### **Waarom dit protocol?**

In dit protocol staan de richtlijnen voor de handelwijze die de medewerkers moeten volgen wanneer er een kind vermist wordt.

### **Wat is vermissing?**

Een kind is vermist als:

- er sprake is van een plotselinge afwezigheid.
- een kind niet meer vindbaar is in zijn of haar vertrouwde omgeving.
- Een kind zoek raakt tijdens een uitje (onbekende plek).

### **Preventieve maatregelen**

- Weet hoeveel kinderen er op de groep zijn. Dit doe je door het bijhouden van de aanwezigheidslijsten. Op de lijsten staan precies welk kind in welke stamgroep zit en hoeveel kinderen er die dag per groep aanwezig zijn. Noteer daarom duidelijk wie er wel of niet is. Neem de lijsten (of foto-ringen) mee naar buiten/naar activiteiten.
- Wanneer je met de kinderen op stap bent of buiten speelt, maak dan duidelijk afspraken met hen. Bijvoorbeeld over waar ze mogen spelen, waar de begeleiders te vinden zijn, enz.
- Neem altijd noodnummers mee als je op stap gaat.
- Zorg er voor dat de kinderen tijdens uitstapjes altijd een Mussen-hes dragen.
- Tel regelmatig de kinderen en vertel aan je collega's wanneer een kind is opgehaald/naar het toilet is, enz.

### **Wat te doen bij vermissing?**

Indien er een kind vermist wordt, volg dan dit protocol van boven naar onder.

### **Vermissing op de peuteropvang**

- Waarschuw je collega's en vertel dat je een kind mist. Blijf rustig en voorkom paniek onder kinderen.
- Beslis wie er mee gaat zoeken en wie er bij de kinderen blijft. Beslis ook welke collega's binnen en buiten gaan zoeken.
- Draag de zorg van de andere kinderen over aan je collega, zodat je je kunt richten op het vermiste kind. Vraag wanneer mogelijk andere collega's mee die kunnen helpen met zoeken.
- Denk helder na: wanneer heb je het kind voor het laatst gezien? Wat was het kind aan het doen? Wat zou daar mis kunnen zijn gegaan? Met wie was het kind aan het spelen?
- Controleer het pand: alle lokalen, deuren en de aangrenzende buitenruimtes. Roep ondertussen het kind. Kinderen kunnen zich ook nog wel eens verstoppen.
- Alle medewerkers die buiten gaan zoeken en die in het bezit zijn van een fiets nemen deze mee. Ook gaat de peuteropvang-mobiel mee om bereikbaar te blijven.

- Neem een foto van het kind mee en vraag voorbijgangers of ze het kind hebben gezien.
- Gaan er meerdere medewerkers naar buiten, dan gaan ieder zijn eigen kant op.
- De medewerker die op de groep blijft, licht intussen het management in (Tobias Vastenhout).
- Afspraak: na 30 min zoeken is iedereen weer terug op de locatie.
- Wanneer het kind na 30 minuten niet gevonden is, licht je de politie in: 0900-8844. Dat wordt gedaan door management (Tobias Vastenhout).
- Zorg voor een duidelijk signalement. Noteer de naam van de agent die je op dat moment heb gesproken.
- Het management belt de ouders van het kind. Ouders worden ook telefonisch ingelicht als het kind weer gevonden is.

### **Vermissing tijdens uitstapjes**

- Waarschuw collega's. Blijf rustig en voorkom paniek onder kinderen.
- Tijdens uitstapjes blijft er tenminste één medewerker bij de groep, terwijl de ander gaat zoeken. Ook hier geldt een zoektijd van 10 minuten.
- Waarschuw de medewerkers van de organisatie waar je bent.
- Indien het kind nog niet gevonden is na 30 minuten na de vermissing, wordt de politie gebeld. Dat wordt gedaan door management (Tobias Vastenhout).
- Zorg voor een duidelijk signalement. Noteer de naam van de agent die je op dat moment heb gesproken.
- Het management belt de ouders van het kind. Ouders worden ook telefonisch ingelicht als het kind weer gevonden is.

### **Wat te doen als het vermiste kind terecht is?**

- Informeer politie als deze is ingeschakeld is.
- Informeer alle betrokken medewerkers en het management.
- Het is belangrijk om na te gaan wat de reden/oorzaak van de vermissing was, zodat een herhaling kan voorkomen. Documenteer dat ook.

## Bijlage: Hitte- en zonnebeschermingsprotocol Kinderopvang de Mussen

*Laatst gewijzigd: 5 augustus 2020*

*Door: Lisette de Bruin*

### **Waarom dit protocol**

Wanneer het in de zomer erg warm is, is onze locatie, een bovenverdieping zonder airco, erg warm. Daarom is het belangrijk om goed met de warmte om te gaan tijdens warme dagen. Juist omdat we niet volledig binnen willen zitten op zonnige dagen, is het ook belangrijk om een zonnebeschermingsprotocol te hebben. We koppelen dit protocol niet aan een aantal graden, bijvoorbeeld +25 graden, maar zullen zelf aanvoelen wanneer het binnen te warm wordt en wanneer er ingesmeerd moet worden.

### **Maatregelen**

De volgende maatregelen dragen bij aan de veiligheid van de kinderen:

- De kinderen worden ingesmeerd met een zonnebrand van beschermingsfactor 50. Deze zonnebrand beschermt ook tegen UVA en UVB-straling.
- Zonnebrand wordt elk jaar opnieuw gekocht. Er wordt geen zonnebrand van voorgaande jaren gebruikt.
- Kinderen worden ingesmeerd wanneer ze binnen komen bij de peuteropvang, zodat ze zijn ingesmeerd voor ze naar buiten gaan. Buiten worden zij iedere twee uur opnieuw ingesmeerd.
- Het insmeren van gezicht, schouders en rug wordt altijd door de pm-er gedaan, ongeacht de leeftijd. Kinderen die daartoe in staat zijn, mogen wel zelf hun benen en armen insmeren. Dit wordt gecontroleerd door de pm-er.
- Bij felle zon wordt een buitenplaats gezocht waar de kinderen in de schaduw kunnen schuilen.
- Er wordt op gelet dat kinderen niet te lang in de (felle) zon spelen.
- De activiteiten worden op warme dagen aangepast, zodat kinderen niet oververhit raken.
- Wanneer gemerkt wordt dat kinderen het te warm krijgen, gaan ze bij de pm-ers zitten en moeten zij eerst afkoelen met wat water, voor ze weer verder mogen spelen.
- Zonnepetjes/-hoedjes worden, indien aanwezig en op verzoek van de ouders, op gedaan.
- Wanneer kinderen niet met water spelen, moeten ze hun kleren aanlaten (om verbranden te voorkomen). Wel wordt door de pm-er gekeken naar de kleding: als het te warm is, mogen ze in een hemdje spelen.
- De kinderen krijgen ieder uur wat te drinken, zodat de kans op uitdroging wordt verkleind. De pm-ers houden in de gaten of de kinderen ook daadwerkelijk drinken.
- Er wordt goed in de gaten gehouden of de binnenruimte warmer of kouder is dan de buitenspeelplaats. De pm-ers zullen op (erg) warme dagen verantwoorde keuzes maken over de te verblijven locatie.

### **Zonnesteek**

Niet alleen de brandende werking van de zon levert gevaar op, ook de warmte moet je niet onderschatten. Probeer daarom op het heetst van de dag de zon helemaal te mijden en zorg ervoor

dat zeker de kinderen het niet te warm krijgen. Een zonnesteek ontstaat wanneer het lichaam zijn warmte niet meer kan kwijtraken. Dit kan ontstaan in een erg warme omgeving in combinatie met uitdroging en eventueel veel lichamelijke arbeid. De symptomen kunnen zijn: Hoofdpijn, duizeligheid, slappe spieren, koorts, rood zien, prikkelbaarheid, huilerig zijn, geen zweet op het lichaam, maar wel in de nek en op het hoofd en soms verwardheid. Bij het vermoeden van een zonnesteek moet er onmiddellijk een arts worden geraadpleegd.

### **Zonkrachtwaarden**

0 Geen zonkracht

1-2 Vrijwel geen zonkracht

3-4 Zwakke zonkracht

5-6 Matige zonkracht

7-8 Sterke zonkracht

9-10 Zeer sterke zonkracht

De zonkracht wordt weergegeven op een schaal van 0-10. In Nederland staan verwachte zonkrachtwaarden in de weerberichten in de krant, op internet: [www.knmi.nl](http://www.knmi.nl) en op pagina 708 van Teletekst. Op radio en tv wordt alleen melding gemaakt van zonkracht 6 of hoger. Net als de weersverwachting is dit een voorspelling.

De zonkracht wordt bepaald door:

- Het jaargetijde: in de zomer is in Nederland de zonkracht sterker dan in de winter. In de tropen daarentegen maakt het jaargetijde niet uit.
- Het tijdstip op de dag (oftewel de stand van de zon): uv-straling is in Nederland het sterkst tussen 12.00 en 15.00 uur. De afstand die uv-stralen door de dampkring moeten afleggen is dan het kortst.
- De plaats op aarde: hoe dichterbij de evenaar, hoe sterker de uv-straling. Maar ook: hoe hoger (in de bergen), hoe sterker de uv-straling.
- De mate van weerkaatsing: uv-straling wordt sterker door weerkaatsing via sneeuw, zand en water.
- Bewolking: door een dichtbewolkte lucht komt nauwelijks uv-straling, bij heilig weer kan de doorlating van uv-straling toch aanzienlijk zijn. Bij schapenwolkjes kan de intensiteit van uv-straling zelfs toenemen doordat straling gereflecteerd wordt tussen de wolken.

**Elke huid reageert anders**

Huidtype	Verbrandingservaring	Bruiningservaring	Uiterlijke kenmerken die vaak voorkomen
1	verbrandt zeer snel	* wordt niet bruin	- zeer lichte huid - vaak sproeten - rood of lichtblond haar - lichte ogen
2	verbrandt snel	* wordt langzaam bruin	- lichte huid - blond haar - lichte ogen
3	verbrandt niet snel	* wordt makkelijk bruin	- licht getinte huid - donkerblond tot bruin haar - vrij donkere ogen
4	verbrandt bijna nooit	* bruint zeer goed	- een van nature getinte huid - donker haar - donkere ogen

## Bijlage: Klachtenprocedure

*Laatst gewijzigd: 6 oktober 2020*

*Door: Lisette de Bruin*

### **Inleiding**

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt, ook op onze Peuteropvang. Vaak heeft dit te maken met verkeerde inschattingen of onduidelijke communicatie. Op Peuteropvang De Mussen hechten wij veel waarde aan goede communicatie tussen groepsleiding, ouders en kinderen. Wanneer er iets mis gaat, is het belangrijk om samen in gesprek te zijn en te proberen tot een goede oplossing te komen. Daarom is er een klachtenregeling opgesteld.

Klachten geven informatie over mogelijk zwakke plekken in de organisatie. Een klacht zien wij ook als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kan de peuteropvang haar kwaliteit verbeteren. Peuteropvang De Mussen is een lerende organisatie en open staat voor suggesties/klachten van o.a. ouders/verzorgers.

### **Klachtenregeling**

De klachtenregeling is een officieel document over het indienen en afhandelen van ernstige klachten, die te maken hebben met de peuteropvang. Ouders ontvangen informatie over de klachtenregeling tijdens het intakegesprek, zodat zij goed geïnformeerd zijn over wat te doen als zij een klacht hebben.

### **Indienen van een klacht**

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling, telefonisch of via e-mail ingediend worden. Alle mondelinge en telefonische klachten worden direct in behandeling genomen. Indien een mondelinge of telefonische klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de klager alsnog een schriftelijke klacht indienen. Hiervoor kan de klager een klachtenformulier invullen en afgeven bij de peuteropvang. Indien nodig ondersteunen we ouders bij het invullen van het klachtenformulier. Wij vullen dan het formulier in, op basis van de mondeling ingediende klacht, waarna de ouder ondertekent.

In de meeste gevallen worden de klachten op de peuteropvang zelf opgelost. Wanneer er hele ernstige klachten zijn en/of wanneer we klachten niet zelf kunnen oplossen, worden ouders erop attent gemaakt, dat zij hun klacht kunnen neerleggen bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### **Klachten die de peuteropvang zelf kan oplossen**

Als een ouder/verzorger een klacht heeft kan deze op de volgende manier worden ingediend bij de organisatie.

1. In eerste instantie gaat de klager met de klacht naar de leidsters van de groep van hun kind. Er wordt geprobeerd om samen een oplossing te vinden.
2. Indien de klager er niet uitkomt met de groepsleiding, kan hij/zij contact opnemen met de coördinator van de peuteropvang. Zij zal een klachtgesprek voeren om inzicht te krijgen in de klacht. Vervolgens bespreekt zij de klacht met de groepsleiding, zij maakt afspraken met de



groepsleiding en voert noodzakelijke verbeteracties uit. Deze afspraken en verbeteracties worden met de klager besproken.

3. Wanneer de klager niet tevreden is over de gemaakte afspraken en verbeteracties, verwijst de coördinator hem/haar door naar de directeur, mevrouw Nicoline Grötzebauch.
4. Indien na het gesprek met de directie de klacht nog niet is afgerond, wordt de klager doorverwezen naar de voorzitter van het bestuur.
5. De klacht wordt besproken met de bestuursvoorzitter.

Wanneer er sprake is van een zeer ernstig conflict of een onoplosbare klacht kan de klacht ook meteen gemeld bij de voorzitter van het bestuur. Zijn gegevens kunnen worden opgevraagd bij de directeur.

### **Geschillencommissie**

Bij zeer ernstige conflicten of onoplosbare klachten kan de klager ook contact opnemen met de Geschillencommissie. Peuteropvang De Mussen staat geregistreerd bij de Geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten, indien de klacht niet binnen de organisatie opgelost kan worden.

### **Klachtenformulier**

Schriftelijke klachten worden geregistreerd in het klachtendossier. Hierdoor kan de organisatie goed bijhouden welke klachten er zijn ingediend en welke verbeteracties zijn ingezet. De klachtenformulieren worden 5 jaar bewaard.

### **Klachtenrapportage en -registratie**

Jaarlijks worden de klachten geïnventariseerd. Wanneer er meerdere klachten in een jaar zijn binnengekomen, wordt hier een klachtenrapportage van gemaakt, waarin beschreven wordt wat de klachten waren, welke verbeteracties er getroffen zijn, welke maatregelen er genomen zijn, de communicatie naar ouders toe en de evaluatie van de klachten met het team. Deze rapportage wordt dan gedeeld met de GGD. Peuteropvang de Mussen is echter een redelijk kleine peuteropvang en klachten worden vrijwel altijd tussen ouder en pedagogisch medewerker opgelost.

Peuteropvang de Mussen heeft ook een oudercommissie, waar de klachtenrapportage gedeeld kan worden. Ook kunnen ouders vragen naar inzicht in klachten en kunnen we dit delen op ouderavonden/thema-avonden, zoals beschreven in het ouderbeleid (beleidsplan) of in de nieuwsbrief.

Wanneer er een klacht is, wordt deze besproken op het eerstvolgende teamoverleg. De klacht wordt verduidelijkt, getroffen maatregelen en verbeteracties worden benoemd en verduidelijkt, de communicatie die geweest is naar ouders toe wordt benoemd en vervolgens wordt er met het team over de klacht geëvalueerd.

## Bijlage: Protocol zieke kinderen en medicijnen Peuteropvang de Mussen

*Laatst gewijzigd: 11 augustus 2020*

*Door: Lisette de Bruin*

### **Waarom dit protocol?**

Pedagogisch medewerkers worden regelmatig geconfronteerd met kinderen die ziek zijn en eigenlijk niet naar de peuteropvang horen te komen of met kinderen die geneesmiddelen gebruiken. Een enkele keer wordt het uitvoeren van een medische handeling gevraagd, zoals het geven van een injectie of het toedienen van een zetpil. Als de peuteropvang ingaat op het verzoek tot het verrichten van dergelijke handelingen, moet ook duidelijk zijn welke verantwoordelijkheden dit met zich meebrengt. In dit protocol staan de richtlijnen voor de handelswijze die de medewerkers moeten volgen wanneer een kind ziek is, medicijnen toegediend moeten krijgen of wanneer een medische handeling uitgevoerd moet worden.

Omdat wij een peuteropvang zijn, waarbij wij slechts werken met korte dagdelen, zullen wij zoveel mogelijk de verantwoordelijkheid bij de ouders leggen. Medicatie kan meestal voor- en na het dagdeel toegediend worden door de ouders. In de praktijk komt het erop neer dat er alleen pufjes gegeven worden en een epi-pen voor allergische reacties aanwezig is voor bepaalde kinderen. Deze middelen kunnen zonder medische training toegediend worden.

### **Wanneer is een kind ziek?**

Een kind is ziek als:

- hun lichaamstemperatuur boven 39 graden koorts is.
- ze de hele (mid)dag 1-op-1 aandacht van de leidster nodig hebben.
- ze een besmettelijke ziekte hebben.

Bij koorts wordt opgemerkt dat dit zeer kindafhankelijk is. Het ene kind voelt zich met een lichaamstemperatuur van 38 graden niet lekker, terwijl een ander kind bij een lichaamstemperatuur van 39 graden nog lekker aan het spelen is. Sommige kinderen hebben vaak verhoging, andere kinderen hebben nooit koorts. Bij het bekijken of een kind op de buitenschoolse opvang mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. In principe moeten kinderen met een temperatuur boven de 39 graden opgehaald worden!

Een kind dat 1-op-1 aandacht nodig heeft, voelt zich niet lekker, om wat voor reden dan ook. Er wordt verondersteld dat kinderen zich in een dergelijke situatie thuis het beste op hun gemak voelen en kunnen rusten of beter worden. Bovendien vindt op de buitenschoolse opvang groepsopvoeding plaats en is er derhalve geen mogelijkheid om een kind gedurende de hele dag 1-op-1 aandacht te geven.

Bij besmettelijke ziekten wordt in principe de regel gehanteerd dat een kind niet naar de buitenschoolse opvang kan komen in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Bij onderstaande ziekten kan het kind niet naar de buitenschoolse opvang komen:

- Waterpokken (tot de blaasjes zijn ingedroogd: besmetting vindt plaats voordat de blaasjes ontstaan, maar ook door het vocht dat uit de blaasjes komt. Doordat kinderen zich niet bewust zijn van het besmettingsgevaar van het vocht, kunnen andere kinderen nog steeds besmet worden. Daarom is ervoor gekozen om kinderen niet toe te laten totdat de blaasjes ingedroogd zijn).
- Krentenbaard, tenzij de plek goed afgedekt kan worden met steriel gaas en kleding.
- Hoofdluis, tot de hoofdluis geheel verdwenen is (indien een broertje/zusje hoofdluis heeft, wordt van de ouders verlangd dat zij de peuteropvang daarvan op de hoogte brengen).

Minder vaak voorkomend:

- Bof
- Ernstige diarree
- Veelvuldig braken
- Kinkhoest
- Mazelen
- Rode hond
- Roodvonk
- RS-virus
- Hersenvliesontsteking
- Geelzucht

### **Preventieve maatregelen**

Om besmetting binnen de peuteropvang te voorkomen, worden de volgende maatregelen genomen:

1. Kinderen met een besmettelijke ziekte worden niet op de peuteropvang toegelaten.
2. Kinderen die tijdens het verblijf op de peuteropvang ziek worden, moeten zo snel mogelijk door de ouders worden opgehaald.

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf op de peuteropvang, worden de ouders op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen. Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling in de hal. Indien er tussen de ouder en de leidster onenigheid dreigt over het ziektebeeld en/of symptomen en het wel of niet ophalen van het kind, worden de richtlijnen uit dit protocol gevolgd of de GGD-arts geraadpleegd voor advies. Onderstaande richtlijnen zijn aanleiding voor een leidster om de ouders te bellen:

- Gedrag
- Lichamelijke kenmerken
- Andere signalen
- Lichaamstemperatuur boven 39 graden
- Wens van de ouders wanneer ze over de situatie van hun kind geïnformeerd willen worden

### **Medicijnen toedienen en/of medische handelingen uitvoeren**

Er wordt bij het toedienen van medicatie of uitvoeren van medische handelingen altijd met zorgvuldigheid gehandeld. Toch kan het gebeuren dat er een vergissing wordt begaan of een fout

gemaakt, in dit geval kan het normaal gesproken zo zijn dat de peuteropvang en/of de pedagogisch medewerk(st)er zelf strafrechtelijk of civielrechtelijk aansprakelijk gesteld kan worden. Om dit (zo goed mogelijk) te voorkomen hebben wij een formulier opgesteld waarin aangegeven staat welke medicatie op welk moment gegeven moet worden of welke medische handelingen in welke situatie uitgevoerd mogen of moeten worden. Ouders tekenen dat zij hier de verantwoordelijkheid voor nemen. Zonder het tekenen van het formulier wordt er geen medicatie toegediend of medische handelingen uitgevoerd. Uitzonderingen hiervoor vind je hieronder. Pedagogisch medewerkers voeren, onder geen enkele omstandigheid, medische handelingen uit waartoe ze niet bekwaam zijn. Ter voorkoming van de overdracht van ziektekiemen wassen onze pedagogisch medewerk(st)ers hun handen altijd voor en na een medische handeling. Dit kan wondverzorging zijn, een zalf opsmeren, maar ook temperatuur opmeten. Spullen als de oor-thermometers worden altijd met alcohol gereinigd.

#### *Toediening geneesmiddelen*

Er zijn geneesmiddelen die gebruikt worden zonder dat dit is voorgeschreven en zonder overleg met de ouders, zie hieronder. De meeste geneesmiddelen die toegediend zullen worden zullen op voorschrift zijn. Geneesmiddelen toedienen is iets wat nooit helemaal zonder risico gaat, daarom wordt er in dit protocol gedacht aan aandachtspunten en onvoorziene situaties.

#### *Geneesmiddelen zonder voorschrift*

Geneesmiddelenverstrekking gaat enkel op verzoek van ouders. Dingen als: pleisters plakken en een wondje reinigen en behandelen met vallen-en-stoten-zalf, kunnen ook op eigen inzicht van onze pedagogisch medewerkers gedaan worden.

#### *Geneesmiddelen met voorschrift*

Kinderen krijgen soms geneesmiddelen voorgeschreven die zij een aantal malen per dag moeten gebruiken. Dit betekent dat die geneesmiddelen ook gebruikt moeten worden tijdens dat de kinderen op de peuteropvang verblijven. Er kan gedacht worden aan bijvoorbeeld: pufjes bij astma, antibiotica, zetpillen. Ouders vragen de peuteropvang of de pedagogisch medewerkers deze middelen aan hun kind willen geven. In deze situatie hebben de ouders toestemming vooraf gegeven. Het is belangrijk deze toestemming schriftelijk vast te leggen, zoals hierboven ook al vermeld was. Meestal gaat het namelijk niet alleen om eenvoudige middelen, maar ook om middelen die, bij onjuist gebruik, tot schade van de gezondheid van het kind kunnen leiden. Behalve dat wordt er ook gedacht aan de bescherming van onze pedagogisch medewerkers.

#### *Aandachtspunten*

- Er wordt altijd gedacht aan de hygiëne als er gebruik wordt gemaakt van een geneesmiddel. Het smeren van zalfjes (altijd uit tubes) gebeurt dus nooit met de handen, maar met een tissue. Vooraf en achteraf worden de handen gewassen.
- De geneesmiddelen moeten altijd in de originele verpakking aangeleverd en bewaard worden. Hierbij is van belang dat er op de verpakking duidelijk is aangegeven hoeveel, wanneer en op welke wijze de medicatie toegediend moet worden.

- We bewaren de originele bijsluiters van het geneesmiddel op de peuteropvang. De bijsluiters worden goed gelezen zodat iedereen op de hoogte is van eventuele bijwerkingen van het geneesmiddel.
- De uiterste gebruiksdatum wordt regelmatig gecontroleerd. Overtollige en verlopen geneesmiddelen worden weggegooid of teruggegeven aan de ouders. We schrijven op de geopende flessen van bijvoorbeeld: hoestdrank of oogdruppels de datum van opening, dit omdat de flessen na openen maar tijdelijk houdbaar zijn.
- Als er geneesmiddelen in de koelkast bewaard moeten worden, zullen we het middel alleen voor kortdurend gebruik uit de koelkast halen. De temperatuur dient bewaakt te worden m.b.v. een oor-thermometer. De temperatuur dient tussen de 2-7°C te zijn. Dit wordt gecontroleerd.
- We laten de ouders dus altijd een formulier schriftelijk ondertekenen.
- Geneesmiddelen worden nooit voor het eerst toegediend op de peuteropvang. Dit moet thuis al een keer gebeurd zijn. Dit in verband met allergische reacties of andere reacties van het kind op de medicatie.
- De informatie van een kind rondom medische verzorging en formulieren van eerdere toediening van geneesmiddelen worden bewaard in een 'medisch dossier' dat goed bijgehouden wordt. Het medisch dossier bevindt zich in het kinddossier.
- Er zijn wegwerphandschoenen aanwezig indien dit nodig is (bv. bij behandeling met een open wond, bloed, wondvocht.)
- Pleisters zijn waterafstotend en worden, indien nodig, vervangen.

#### *Paracetamol*

Op advies van de GGD wordt door de leidsters paracetamol alleen op voorschrift van een (huis)arts toegediend. Koorts heeft namelijk altijd een oorzaak, die vaak niet direct aan te tonen is. Omdat de kinderopvang aansprakelijk is voor het kind gedurende het verblijf, wordt geen paracetamol toegediend: stel dat het kind ernstig ziek wordt en de koorts is onderdrukt met paracetamol, kan de kinderopvang aansprakelijk worden gesteld. Om dat te voorkomen, wordt paracetamol alleen op doktersvoorschrift gegeven. Indien ouders 's ochtends thuis een kind paracetamol geven, ligt de verantwoording daarvan bij de ouder. Het is ouders niet toegestaan om gedurende de dag op de kinderopvang zelf het kind paracetamol te geven om het kind op de kinderopvang te kunnen laten.

#### *Homeopathische middelen*

Veel ouders geven hun kind homeopathische middelen, zoals neusspray. Ouders worden gevraagd een medicijnverklaring daarvoor in te vullen. Een verklaring is 1 maand geldig en wordt dus per maand opnieuw ingevuld als een middel gedurende langere tijd wordt gegeven.

#### **Medisch handelen**

In uitzonderlijke gevallen zullen ouders aan de peuteropvang vragen handelingen te verrichten die vallen onder 'medisch handelen'. Hierbij valt te denken aan het meten van de bloedsuikerspiegel bij suikerpatiënten door middel van een vingerprikje, of het toedienen van een injectie bij het optreden van een allergische reactie. Deze handelingen moeten ook in orde worden gemaakt met de verzekering van onze peuteropvang. Vaak moet door een arts eerst de handeling goed uitgelegd worden aan 1 of max. 2 pedagogisch medewerkers, zodat zij de handeling goed kunnen uitvoeren. Is dus een van deze twee pedagogisch medewerkers, door omstandigheden, niet aanwezig dan kan het

kind niet komen. Temperatuur opmeten wordt alleen gedaan op verzoek van ouders en/of bij het vermoeden van koorts. Vooraf en achteraf wordt de oor-thermometer met alcohol gereinigd. Bij bijtincidenten waarbij bloed vrijkomt wordt altijd binnen 24 uur de GGD of huisarts ingelicht of ingeschakeld (hangt af van de ernst).

### **Noodsituaties**

In noodsituaties wordt iedereen geacht naar beste vermogen te handelen en kan het verrichten van voorbehouden handelingen in strijd met de wet zelfs noodzakelijk zijn. In dat geval is er sprake van overmacht en levert de hulpverlening geen strafbaar feit op.

#### *Calamiteiten bij toediening geneesmiddel*

Mocht de situatie zich voordoen dat een kind niet goed op een geneesmiddel reageert of dat er onverhoopt toch een fout gemaakt wordt bij de toediening van een geneesmiddel dan wordt er meteen gebeld met een huisarts of specialist in het ziekenhuis. De ouders worden ook onmiddellijk op de hoogte gebracht. Bij een ernstige situatie wordt het alarmnummer 112 gebeld. Nummer van de huisarts staat in het kinddossier, alarmnummer weet iedere medewerker uit zijn of haar hoofd.

#### *Instructie na contact met bloed*

Medewerkers of andere kinderen kunnen in geval van calamiteiten accidenteel in contact komen met andermans bloed of andere lichaamsvochten. Wij nemen de volgende maatregelen in acht:

- Er zijn wegwerphandschoenen aanwezig indien dit nodig is (bv. bij behandeling met een open wond, bloed, wondvocht.)
- Wonden die lekken door vocht, pus of bloed worden gedept en indien nodig bedekt met een pleister.
- Wanneer er contact is met bloed wordt er altijd goed afgespoeld. Wanneer er contact is op een intacte huid wordt er vervolgens gedesinfecteerd met alcohol en wordt de huisarts gebeld ter voorkoming van infectie(ziekten).