

Nannies Kinderdagverblijven

# Pedagogisch beleidsplan

Vestiging Pater Eijmardweg

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Visie</b>	<b>5</b>
<b>3 Het scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden</b>	<b>6</b>
3.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling	6
Algemene uitgangspunten	6
Activiteitenaanbod en omgangsvormen	6
Materialenaanbod	6
3.2 Lichamelijke ontwikkeling	6
Activiteitenaanbod ter bevordering van de motoriek	6
Activiteitenaanbod ter bevordering van het lichaamsbesef	7
Materialenaanbod	7
3.3 Verstandelijke ontwikkeling	7
Algemeen	7
Activiteitenaanbod	7
Materialenaanbod	8
3.4 Creatieve ontwikkeling	8
Creatieve expressie: activiteiten- en materialenaanbod	8
3.5 Taalontwikkeling	8
Stimulerende taalomgeving	8
Activiteitenaanbod	9
Anderstaligheid	9
3.6 Ontwikkeling identiteit, zelfstandigheid en zelfvertrouwen	9
3.7 Peuterbeleid	9
<b>4 Het overbrengen van waarden en normen</b>	<b>11</b>
4.1 Intermenselijke relaties	11
Relaties tussen kinderen	11
Communicatie en interactie	11
Regels en gewoonten	11
Omgaan met nieuwkomers en kinderen die weggaan	12
4.2 Individualiteit en diversiteit	12
Ruimte en aandacht voor verschillen	12
Richtlijnen voor handelen en houding	12
4.3 Rituelen en vieringen	12
Verschillende soorten rituelen	12
Diverse vieringen	12
Feestdagen en vakantie	13
4.4 Samen leven / samen verantwoordelijk	13
Omgaan met delen en verdelen	13
Zorg dragen voor de fysieke leefomgeving	13
<b>5. Werkwijze en afspraken</b>	<b>15</b>
5.1 Wennen	15
5.2 Dagindeling	15
5.3 Eten en drinken	16
5.4 Slapen	16
5.5 Lichamelijke verzorging	16
5.6 Spelen en speelgoed	17
5.7 Zindelijkheid	17
5.8 Relatie kind – leidster	17
Inzet van leidsters	17
Communicatie	18
Mentorschap	18
Vaste-gezichtencriterium	18
5.9 Volgen van de ontwikkeling	19

5.10 Zorgbeleid	19
<b>6. De organisatie</b>	<b>21</b>
6.1 Inschrijving, toelating en plaatsing	21
Inschrijving	21
Toelating en plaatsing	21
Extra dagdelen	21
6.2 Chronisch zieke en gehandicapte kinderen	21
6.3 Flexplaatsen	21
6.4 Huisvesting	22
Indeling	22
De groepsruimtes	22
De buitenruimte	22
Nannies is een rookvrije kinderopvang	22
6.5 Groepsopbouw	22
Vierogenprincipe	23
6.6 Personeelsinzet	24
De 3 uursregeling	24
Opleidingseisen en scholing	25
Pedagogisch beleidsmedewerker/coach	25
Inzet vrijwilligers, beroepskrachten in opleiding en stagiaires	25
6.7 Huishoudelijke regels	25
Openingstijden	25
Brengen, halen en bereikbaarheid	26
6.8 Ziektebeleid	26
Algemeen	26
Landelijke richtlijnen in de Kiddi-app	26
Nanniesafspraken	27
Medicijnverklaring	27
Paracetamol	28
Contact	28
Rijksvaccinatiebeleid	28
6.9 Contact met de ouders	28
Kijkafpraak	29
Wengesprek	29
Oudergesprek	29
Ouder/thema-avonden	29
Verjaardagen	29
Klasbord	29
Persoonlijk gebruik van social-media	29
6.10 Oudercommissie	30
6.11 Klachtenregeling Nannies Kinderdagverblijven	30
6.12 Registratie en inspecties	31

# 1 Inleiding

Welkom bij Nannies kinderdagverblijven!

Graag maken wij je met dit pedagogisch beleid deelgenoot van onze doelstellingen met betrekking tot het bieden van kwalitatief hoogwaardige kinderopvang.

Nannies Kinderdagverblijven stelt zich tot doel om kinderen, naast de gezinssituatie, een veilige, huiselijke omgeving te bieden waar zij kunnen spelen en zich ontwikkelen, en waarin de opvoeding wordt ondersteund en met de ouders wordt gedeeld. Nannies wil een uitnodigende, vertrouwde omgeving creëren die tegemoet komt aan de behoefte van kinderen om zelf ervaringen op te doen; een omgeving waarin ook de volwassen begeleiders elkaar stimuleren. Nannies wil kinderen de mogelijkheid bieden op te groeien tot gelukkige, sociale en gewaardeerde persoonlijkheden, met vertrouwen in zichzelf en in anderen.

Binnen onze inmiddels aanzienlijke organisatie, houden wij verregaand rekening met de individuele wensen en behoeftes van ouder en kind. Wij willen graag dat iedereen die bij Nannies binnenkomt, zich meteen welkom voelt en binnen korte tijd vertrouwd. Kernbegrippen in onze werkwijze zijn: aandacht, zorg, liefde, plezier, rust, betrokkenheid, inzet, enthousiasme, interesse en natuurlijk professionaliteit.

Dit pedagogisch beleid is een weergave op papier van de werkwijze bij Nannies. Onze medewerkers gebruiken het als leidraad, voor ouders geeft het inzicht in onze werkwijze. Wat we in dit beleid niet kunnen weergeven, zijn de spontaniteit en het enthousiasme, die kenmerkend zijn voor de manier waarop wij werken. We nodigen iedereen van harte uit om de sfeer bij Nannies zelf te ervaren.

Namens Nannies Kinderdagverblijven,

Anneke Groos

## 2 Visie

Aandacht, zorg en liefde

We bieden ieder kind een veilige, zorgzame en vertrouwde omgeving en structuur. Dit geeft een kind de mogelijkheid zich optimaal te ontwikkelen, zijn talenten te ontplooiën en uit te groeien tot een gelukkige, sociale en gewaardeerde persoonlijkheid, met vertrouwen in zichzelf en in anderen. Dit alles doen we met aandacht, zorg en liefde.

Bij Nannies bieden wij kinderopvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar. We gebruiken de vier opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven als uitgangspunt. De opvoedingstheorie van Riksen-Walraven ligt ten grondslag aan de Wet kinderopvang en de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang. Afgelopen jaren is er veel onderzoek verricht naar de Nederlandse kinderopvang en de voorwaarden waaraan goede kinderopvang moet voldoen. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn een weerslag van de modernste inzichten op dit gebied en doen tevens recht aan de Nederlandse situatie. Binnen Nannies kinderdagverblijven willen we dientengevolge graag volgens deze inzichten werken.

Marianne Riksen-Walraven formuleert in haar theorie vier opvoedingsdoelen:

- een gevoel van emotionele veiligheid bieden
- gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties
- de kans bieden om zich waarden en normen, de "cultuur" van een samenleving, eigen te maken; socialisatie

Deze opvoedingsdoelen hebben wij vertaald in onze pedagogische doelstelling:

Nannies Kinderdagverblijven stelt zich tot doel om kinderen, naast de gezinssituatie, een beschermde, huiselijke omgeving te bieden waar zij kunnen spelen en zich ontwikkelen, en waarin de opvoeding wordt ondersteund en met de ouders wordt gedeeld. Nannies wil een veilige en vertrouwde omgeving creëren die tegemoetkomt aan de behoefte van kinderen om zelf ervaringen op te doen; een omgeving waarin ook de volwassen begeleiders elkaar stimuleren. Nannies wil kinderen de mogelijkheid bieden uit te groeien tot gelukkige, sociale en gewaardeerde persoonlijkheden, met vertrouwen in zichzelf en in anderen.

Onze medewerkers hebben oog voor de individualiteit van de kinderen en zij zijn eerder begeleidend dan corrigerend aanwezig. Zij creëren een veilige, positieve en stimulerende opvoedingssituatie voor de aan ons toevertrouwde kinderen. De ouders zijn hierbij een belangrijke gesprekspartner.

## 3 Het scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden

### 3.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling

#### *Algemene uitgangspunten*

Wij hechten er veel waarde aan dat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen op het kinderdagverblijf. Pas als dat het geval is, kunnen we ons richten op het stimuleren van de ontwikkelingsmogelijkheden die het kind heeft. Om te bereiken dat een kind zich 'thuis' voelt bij ons, geven we, na een goede afstemming met de ouders, de kinderen veel persoonlijke aandacht, in het bijzonder in de periode die een kindje nodig heeft om te wennen aan de nieuwe omgeving. We proberen een vertrouwensrelatie op te bouwen waardoor het kind zich veilig genoeg voelt om zich meer zelfstandig binnen de groep te gaan bewegen. Belangrijk hierbij is dat we de emoties van de kinderen serieus nemen. We benoemen hun boosheid, verdriet, plezier, angst en pijn en proberen ze te leren omgaan met deze emoties van zichzelf, maar ook met de emoties van anderen.

#### *Activiteitsaanbod en omgangsvormen*

Wij geven de baby's een gevoel van geborgenheid en veiligheid door ze veel te knuffelen, met ze te praten, met ze te spelen en voor ze te zingen. We blijven zoveel mogelijk in de buurt van het kind, zodat het altijd een vertrouwd iemand kan zien. De fles geven we op schoot en we spelen, praten en knuffelen met de baby tijdens het verschonen. Als een kindje huilt, wordt het getroost en gewiegd en dan zoeken we naar de oorzaak. De baby's worden van jongs af aan bij de groep betrokken door ze bijvoorbeeld op schoot mee te laten kijken of door ze samen met de oudere kinderen op een kleed te laten spelen. Ook worden de nodige rustmomenten ingebouwd.

Met de dreumesen en peuters doen we spelletjes om de fantasie te stimuleren. We begeleiden de kinderen in het met elkaar omgaan, naar elkaar luisteren en het samen spelen door bijvoorbeeld een spel te doen en zelf mee te spelen. Kinderen worden zoveel mogelijk bij de groep betrokken, maar hoeven niet mee te doen als zij niet willen. We hebben de afspraken dat kinderen niks van elkaar af mogen pakken en dat ze elkaar geen pijn mogen doen. We geven kinderen de kans zelfstandig dingen te gaan doen en samen problemen op te lossen, om hun zelfstandigheid te stimuleren, maar we zijn altijd in de buurt om te helpen als een kind dat vraagt of als de situatie dat vereist. We geven vaak complimentjes en nemen de kinderen serieus om hun gevoel van eigenwaarde te vergroten. We vinden het erg belangrijk om consequent te zijn ten opzichte van de kinderen en afspraken die we maken, moeten ook worden nagekomen. Als we kinderen straffen, gebeurt dit met een straf die voor het kind duidelijk en overzichtelijk is (bijvoorbeeld een minuutje apart zitten). We praten daarna met de kinderen over wat er gebeurd is. We straffen de kinderen **nooit** lijfelijk.

#### *Materialenaanbod*

Voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van de kinderen zijn met name de intermenselijke relaties belangrijk, maar ook een stimulerende omgeving speelt daarbij een rol. Door het spelen leren kinderen greep te krijgen op de wereld om hen heen.

Op onze groepen hebben wij spullen uit de volwassenenwereld op kinderformaat, zoals een keukentje met pannetjes en een gereedschap set. Kinderen kunnen daarmee de dingen die zij volwassenen zien doen imiteren. Voor de fantasieontwikkeling zijn er onder andere (poppenkast)poppen, auto's, bouwblokken en verkleedkleden aanwezig. Met de peuters doen we soms eenvoudige gezelschapsspelletjes om de sociale vaardigheden te stimuleren.

### 3.2 Lichamelijke ontwikkeling

#### *Activiteitsaanbod ter bevordering van de motoriek*

Ieder kind ontwikkelt zijn lichamelijke mogelijkheden in zijn eigen tempo. Wij stemmen de activiteiten die we aanbieden af op de mogelijkheden die ieder individueel kind heeft en we

proberen de kinderen spelenderwijs te stimuleren hun motorische vaardigheden uit te breiden.

Met de baby's (0 tot 1 jaar) spelen we op het matras, het kleed of op schoot. We leggen ze op de buik zodat ze leren hun hoofd omhoog te houden en we helpen ze in eerste instantie om zich om te rollen. Als ze dit kunnen, stimuleren we de baby's om zich te gaan voortbewegen (schuiven of rollen), zodat ze uiteindelijk leren kruipen. Als een kind eraan toe is, helpen we het zich op te trekken van liggen naar zitten en van zitten naar staan.

Met de dreumesen (1 tot 2 jaar) doen we (kring)spelletjes waarbij bewegingen worden nagedaan en we laten ze dansen op muziek. Met name buiten krijgen zij volop de mogelijkheid te leren rennen en klimmen. Voor de ontwikkeling van de fijne motoriek bieden we speelgoed als duplo, blokken en puzzels aan en er is aandacht voor creatieve activiteiten. Ook beginnen we met de ontwikkeling van de zelfredzaamheid. We leren ze zelf te eten en te drinken uit een (tuit)beker en ze mogen helpen met zichzelf aan- en uitkleden.

Bij de peuters breiden we bovengenoemde activiteiten uit. Zij leren nu bijvoorbeeld ook met een bal gooien en vangen, springen, huppelen en voetballen. De activiteiten ter bevordering van de fijne motoriek breiden we uit met kralen rijgen, knippen en prikken. De peuters worden gestimuleerd zich zelf aan- en uit te kleden en ze gaan (al dan niet zelfstandig) naar het toilet.

### ***Activiteitsaanbod ter bevordering van het lichaamsbesef***

Een kind is de eerste jaren bezig de wereld om hem heen te leren kennen, maar ook zichzelf en zijn eigen lichaam. Wij gaan op een vanzelfsprekende manier om met de ontdekkingsreis van de kinderen langs hun eigen lichaam en dat van anderen. We zingen liedjes over de namen van lichaamsdelen en onderdelen van het gezicht en we benoemen ze ook tijdens spelmomenten. We knuffelen en stoeien veel met de kinderen, omdat we lichamelijk contact belangrijk vinden. Het verschonen en naar het toilet gaan van de kinderen gebeurt in openheid, tenzij met ouders iets anders wordt afgesproken.

### ***Materialenaanbod***

Er is op onze groepen allerhande speelgoed aanwezig ter stimulering van de lichamelijke ontwikkeling van de kinderen. Voor de ontwikkeling van de grove motoriek zijn er bijvoorbeeld fietsjes, karren, loopauto's en ballen. Voor de fijne motoriek zijn er constructiematerialen zoals duplo en blokken, maar ook allerlei creatieve materialen zoals klei en verf.

## **3.3 Verstandelijke ontwikkeling**

### ***Algemeen***

De verstandelijke ofwel cognitieve ontwikkeling van een kind is een complexe aangelegenheid. Om een duidelijker beeld te krijgen van de inhoud van de term 'verstandelijke ontwikkeling' volgt hier een beknopte weergave van het verloop ervan.

De ontwikkeling van het denken en redeneren van een kind verloopt in verschillende stadia. Tot ongeveer anderhalf jaar verkeren kinderen in het sensomotorische stadium. Dat wil zeggen dat zij relaties leren leggen tussen de indrukken die binnenkomen via de zintuigen en de motorische activiteit: zij leren door te doen. Aanvankelijk gebeurt dit door toeval (reflexmatige bewegingen blijken een bepaald effect te hebben), maar later zal een kind zelf actief gaan experimenteren. Zo ontwikkelt een kind zogenaamde handelingschema's: het weet wat zijn handelen voor gevolg kan hebben op zijn omgeving.

Het pre operationele stadium volgt op het sensomotorische stadium. In deze fase worden de indrukken die een kind opdoet, opgeslagen in de vorm van symbolen. Hierbij speelt de taal een grote rol. Een kind kan zich in gedachten een voorstelling maken van een begrip, zonder dat het in praktijk voorhanden is. Een peuter leert nu ook eigenschappen van voorwerpen, zoals vorm en kleur, herkennen.

### ***Activiteitsaanbod***

In de eerste maanden van zijn leven kan een kind zelf nog weinig ervaringen opzoeken. Het is nog afhankelijk van zijn verzorgers om hem ervaringen aan te reiken. In deze periode

spelen wij dus zoveel mogelijk samen met de kinderen. Met de baby's doen we kiekeboe-spelletjes en spelletjes met steeds terugkerende handelingen. We nemen ze zoveel mogelijk op schoot, we praten en zingen met ze en we lezen boekjes voor. In de box of in een rustig hoekje komen de kinderen ook aan de nodige rustmomenten toe. Wanneer de baby's kunnen kruipen, willen ze zelf alles ontdekken. Hierbij zijn wij altijd op de achtergrond aanwezig om de veiligheid van de kinderen in de gaten te houden en om ze het vertrouwen te geven om op onderzoek uit te durven gaan.

Met peuters doen we veel aan fantasiespel. Zeer geschikt daarvoor zijn bijvoorbeeld drama-activiteiten. Zodra kinderen daar interesse in tonen, laten we ze activiteiten doen over vormen, kleuren, cijfers, e.d. Dit doen we zoveel mogelijk op een speelse, niet-schoolse manier. Alle activiteiten worden vanzelfsprekend steeds met taal begeleid, zodat kinderen de kans krijgen veel taalkennis op te doen en begrippen te leren.

### ***Materialenaanbod***

Wij hebben op onze groepen veel voorleesboekjes, afgestemd op de verschillende leeftijdsgroepen. Er zijn boekjes die de kinderen zelf mogen lezen en boeken die door een leidster worden voorgelezen. Er is constructiemateriaal aanwezig en er zijn puzzels en vormenstoven om kinderen gevoel voor vorm en kleur te laten krijgen. Zoals eerder al werd aangegeven, is er ook fantasiemateriaal voorhanden om kinderen de wereld om hen heen te laten naspelen en om ze nieuwe dingen te laten bedenken.

## **3.4 Creatieve ontwikkeling**

### ***Creatieve expressie: activiteiten- en materialenaanbod***

De creatieve ontwikkeling van een kind voltrekt zich op een groot gebied: het strekt zich uit van tekenen tot het oplossen van een probleem. Wij bieden specifieke activiteiten aan op de verschillende gebieden van creatieve expressie:

#### Beeldende expressie:

Activiteiten: tekenen, verven, kleien, plakken, vouwen, scheuren, etc.

Materialen: papier, karton, dikke/dunne potloden, verf, krijtjes, lijm, stof, hout, gips, kosteloos materiaal, etc.

Wij hechten voornamelijk waarde aan de ervaring die kinderen hebben bij het "knutselen". Het resultaat is van ondergeschikt belang. We laten kinderen zoveel mogelijk zelf doen en proberen niet alles voor ze in te vullen: een mond mag boven een neus zitten en de lucht mag groen zijn.

#### Muzikale expressie:

Activiteiten: geluiden maken, zingen, trommelen, muziekinstrumentjes bespelen, etc.

Materialen: liedjesboeken, muziekinstrumenten, etc.

#### Bewegingsexpressie:

Activiteiten: gymmen, dansen, bewegingsspelletjes, etc.

Materialen: hoepels, ballen, matten, de ruimte op zich, etc.

#### Verbale expressie:

Activiteiten: versjes zeggen, liedjes zingen, nieuwe woorden verzinnen, verhalen voorlezen, laten vertellen, etc.

Materialen: boekjes, kijkplaten, etc.

## **3.5 Taalontwikkeling**

### ***Stimulerende taalomgeving***

Bij de taalontwikkeling van een kind speelt de omgeving een belangrijke rol. Wij proberen een stimulerende taalomgeving te creëren, waarin een kind zich kan uiten en leert te communiceren met anderen. Om dat te bereiken nemen we de tijd om naar kinderen te luisteren en we nemen hen serieus. We gaan in op vragen en op wat het kind bezighoudt. Door middel van stimulerende opmerkingen moedigen we een kind aan iets te vertellen en

taalfouten verbeteren we niet nadrukkelijk, maar spelenderwijs. We dwingen kinderen niet om te praten, omdat praten volgens ons vrijwillig moet zijn. Onze handelingen begeleiden we met taal en we proberen duidelijk, correct en niet te snel te spreken.

### ***Activiteitsaanbod***

Een baby communiceert nog met zijn hele lijf. We zijn zoveel mogelijk in de buurt van het kind om op zijn lichaamstaal te kunnen reageren. Als we de baby's verzorgen of met ze spelen, praten we, zingen we en benoemen we wat ze zien, doen en voelen. We spreken niet in babytaal, maar bootsen wel hun klanken na.

Van zeer jongs af aan lezen we verhaaltjes voor om de woordenschat en het taalvermogen van de kinderen te vergroten. Tijdens gesprekken aan tafel of in een kring leren kinderen naar anderen te luisteren en op het juiste moment zelf aan het woord te komen en te verwoorden wat ze willen zeggen. We zingen veel. Baby's luisteren dan naar de klanken en oudere kinderen zingen mee. Als kinderen eraan toe zijn doen we taalspelletjes met ze en maken we taalgrapjes.

### ***Anderstaligheid***

Op onze groepen wordt Nederlands gesproken. Bij anderstalige kinderen kunnen we ook aandacht besteden aan de moedertaal van een kind. We gaan hierbij uit van de wensen van de ouders met betrekking tot de taalopvoeding, binnen de mogelijkheden die wij zelf hebben.

## **3.6 Ontwikkeling identiteit, zelfstandigheid en zelfvertrouwen**

We vinden het belangrijk dat kinderen zich fijn voelen op ons kinderdagverblijf. Daarvoor is het van belang dat een kind vertrouwen heeft in de mensen om zich heen, maar ook dat het vertrouwen heeft in zichzelf. We stimuleren het zelfvertrouwen van de kinderen onder andere door hun zelfstandigheid te stimuleren. Kinderen vinden het leuk om dingen zelf te kunnen. We complimenteren ze en bevestigen ze in het feit dat ze van waarde zijn. Elk kind krijgt de ruimte om zichzelf te zijn en het wordt geaccepteerd zoals het is.

## **3.7 Peuterbeleid**

Soms krijgen we de vraag wat het verschil is tussen een kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal. En vervolgens of kinderen naast de kinderopvang nog naar een peuterspeelzaal moeten om voorbereid te worden op de basisschool. Het antwoord daarop is als volgt: bij een peuterspeelzaal worden niet meer en geen andere activiteiten gedaan dan op het kinderdagverblijf. De peuterspeelzaal is ooit begonnen om de overgang naar de kleuterklas te vergemakkelijken voor kinderen die altijd thuis waren en die nog niet gewend waren om met andere kinderen samen te spelen en in een groep te functioneren. De kinderen die van jongs af aan bij Nannies zijn komen spelen, hebben al ervaring met het omgaan met andere kinderen en het samen spelen in een groep. De activiteiten die wij aanbieden, zijn gericht op de ontwikkeling van de kinderen en leggen een volledige basis voor hun start op de basisschool.

Binnen Nannies Kinderdagverblijven hebben we een apart peuterbeleid uitgewerkt waarin uitgebreid staat beschreven hoe de peuter zich ontwikkelt. (NB: het peuterbeleid kan niet los gezien worden van ons algemene beleid. De basis voor het peuterbeleid wordt vanzelfsprekend al bij de jongste kinderen gelegd.) Uit onderzoek is gebleken dat je een kind niks kan leren voor het eraan toe is. Kinderen pakken de dingen op, op het moment dat ze daartoe in staat zijn. Kinderen kunnen natuurlijk alleen dingen oppakken die aangeboden worden.

Aan de leidsters van de peuters is de schone taak om te zorgen voor een gevarieerd activiteiten- en materialenaanbod, zodat de peuters optimale kansen krijgen om zich op alle gebieden goed te kunnen ontwikkelen.

Nannies kijkt hierbij naar de volgende ontwikkelingsgebieden; sociaal- emotionele ontwikkeling, lichamelijke ontwikkeling, zindelijkheid, seksuele ontwikkeling, verstandelijke ontwikkeling en de taalontwikkeling.

In het peuterbeleid wordt bij elk ontwikkelingsaspect een korte uitleg gegeven over de ontwikkeling van een peuter, het activiteiten aanbod, het materialenaanbod en de pedagogische begeleiding.

We houden hierbij rekening met de SLO- doelen. Deze doelen (op het gebied van sociaal-emotionele, reken- en taalontwikkeling) zijn door de SLO (nationaal expertisecentrum leerplanontwikkeling) geformuleerd en gelden voor kinderen bij de aanvang van groep 1 op de basisschool. Ze geven een objectief beeld van wat als minimum ontwikkelingsniveau wordt verondersteld bij kinderen die naar de basisschool gaan.

Tevens wordt er beschreven hoe we omgaan met de overdracht naar de basisschool, een andere voorschoolse voorziening of de overgang van de baby- naar peutergroep.

Het uitgebreide peuterbeleid kunt u downloaden via [www.nannies.nl](http://www.nannies.nl) of opvragen via ons hoofdkantoor.

## 4 Het overbrengen van waarden en normen

Kinderen imiteren de dingen die ze om zich heen zien. Door een goed voorbeeld te krijgen, leren kinderen sociaal wenselijk en geaccepteerd gedrag, zoals samenspelen, delen, opruimen, naar elkaar luisteren, elkaar helpen, troosten, op elkaar wachten, conflicten oplossen, bedanken, incasseren of omdenken. Het kinderdagverblijf is een belangrijke sociale leeromgeving voor kinderen en medewerkers zijn zich hiervan bewust.

### 4.1 Intermenselijke relaties

#### *Relaties tussen kinderen*

Wij hechten groot belang aan de relaties die kinderen op ons kinderdagverblijf onderling opbouwen. We proberen voorwaarden te scheppen om kinderen de kans te geven zelfstandig in de groep contacten te leggen. In de groep kunnen kinderen samen plezier beleven, ervaringen delen en samen dingen voor elkaar krijgen die ze alleen niet kunnen. De leidsters zijn hierbij op de achtergrond aanwezig om de interacties tussen de kinderen in goede banen te leiden. Positieve contacten tussen kinderen bevorderen namelijk de sociale ontwikkeling, terwijl negatieve ervaringen kunnen leiden tot sociale teruggetrokkenheid. Van medewerkers wordt verwacht dat zij oog hebben voor zowel de individuele kinderen als voor hun contacten binnen de groep.

#### *Communicatie en interactie*

De communicatie binnen onze groepen is in hoofdzaak gericht op de kinderen. We begeleiden ons eigen handelen en het handelen van de kinderen zo veel mogelijk met taal. Niet alleen om de taalontwikkeling van de kinderen te stimuleren, maar ook om ze te laten weten dat ze serieus genomen worden. Van leidsters wordt verwacht dat zij zich open opstellen ten opzichte van de kinderen en dat zij hen serieus nemen. Een sensitieve en responsieve houding ten opzichte van de kinderen is een vereiste. Het praten tussen medewerkers onderling is in het kader van overleg en samenwerking. Privégesprekken worden niet op de groep gevoerd. Medewerkers praten niet over de hoofden van de kinderen heen.

#### *Regels en gewoonten*

Om jonge kinderen een omgeving te kunnen bieden waar ze zich veilig en geborgen voelen, is het belangrijk om een duidelijke en consequente structuur te bieden. Regelmaat zorgt voor herkenbaarheid voor een kind en maakt de dagelijkse gebeurtenissen steeds meer voorspelbaar. Herhaling, regels en gewoonten geven zekerheid en houvast in een voor de kinderen aanvankelijk vreemde omgeving.

Als hoofdregel geldt dat kinderen in principe alles mogen doen zolang de veiligheid van het kind zelf en van anderen gewaarborgd blijft en zolang het spel en het plezier van andere kinderen niet verstoord worden. Om veilig en plezierig samenspelen mogelijk te maken, zijn er omgangsregels: je mag een ander geen pijn doen of uitschelden, je mag geen speelgoed afpakken en je moet rekening houden met jongere kinderen. Ook leren de kinderen prettige omgangsgewoonten, bijvoorbeeld: niet schreeuwen, maar praten, sorry zeggen, een kusje of knuffel geven om een ruzie goed te maken en alsjeblieft en dankjewel zeggen.

Alle leidsters hanteren dezelfde regels. De regels worden steeds herhaald en uitgelegd voor jonge kinderen en nieuwkomers. In plaats van steeds te moeten verbieden en corrigeren, proberen leidsters ongewenst gedrag om te buigen in een positieve richting. Als kinderen ondanks duidelijke uitleg van regels, waarschuwen en verbieden toch doorgaan met gevaarlijk of storend gedrag, zal de leidster ingrijpen. Door woorden, intonatie en gezichtsuitdrukking laat de leidster haar afkeuring blijken. Door het kind (voorzichtig) vast te houden, helpt ze het kind op te houden en even tot rust te komen. Soms zal een leidster een kind even apart neerzetten. Hierna wordt met het kind besproken wat er is gebeurd en waarom dat niet mag. Leidster en kind 'maken het weer goed' en de leidster laat het kind zien en horen dat zij niet boos meer is. Straffen en goedmaken gebeurt door één leidster. Andere leidsters blijven hier buiten.

### *Omgaan met nieuwkomers en kinderen die weggaan*

Er wordt veel aandacht besteed aan kinderen die nieuw komen op de groep. Er wordt met ouders een middag of ochtend afgesproken waarop het kind een paar uurtjes kan komen wennen, voordat de eigenlijke opvang van start gaat. Van tevoren wordt met ouders alle informatie doorgenomen die van belang is voor de leidsters om goed voor het kind te kunnen zorgen. De leidster die dit gesprek gevoerd heeft, houdt zich vervolgens in hoofdzaak bezig met het nieuwe kindje. Zij probeert het kind een veilig gevoel te geven, door veel te vertellen en te laten zien en door het kind te knuffelen, als het hier althans behoefte aan heeft. Na afloop van de middag vindt er een uitgebreide overdracht plaats met de ouders over hoe het is gegaan. Is de wenoctend of -middag goed verlopen dan komt het kind weer op de begindatum van de opvang. Mocht het minder goed gegaan zijn, dan kan een tweede wenaafspraak gemaakt worden, om het nog eens te proberen. Als de eigenlijke opvang van start is gegaan, besteden we aan het nieuwe kindje gedurende de eerste tijd nog steeds wat extra aandacht (bovenop de individuele aandacht die we alle kinderen natuurlijk altijd proberen te geven). Op deze manier hopen wij een veilige situatie te creëren voor het kind, zodat het een plek binnen onze groep kan vinden.

Als kinderen afscheid nemen van een van onze groepen, omdat ze naar de basisschool gaan of om andere redenen, wordt hier van tevoren al aandacht aan besteed. Zo komt het afscheid voor de kinderen niet onverwacht. Op de laatste dag dat het kindje bij Nannies komt, zingen we met de hele groep afscheidsliedjes. Het kindje krijgt een afscheidscadeautje en mag eventueel trakteren, als de ouders daarvoor gekozen hebben.

## **4.2 Individualiteit en diversiteit**

### *Ruimte en aandacht voor verschillen*

Elk kind is uniek. We hebben respect voor de individualiteit van kinderen en we proberen zo veel mogelijk te handelen op een manier die ieder afzonderlijk kind tot zijn recht laat komen. Er is ruimte en aandacht voor de verschillen tussen kinderen, ze mogen zichzelf zijn en ze mogen hun emoties uiten. De eigen inbreng van ieder kind in de groep wordt gestimuleerd en gewaardeerd. We stellen kinderen op hun gemak en zorgen ervoor dat zij zich welkom voelen binnen de groep.

### *Richtlijnen voor handelen en houding*

Van elke medewerker wordt verwacht dat zij alle kinderen (en ouders) binnen het kinderdagverblijf met eenzelfde open en respectvolle houding tegemoet treedt. Er mag geen onderscheid gemaakt worden op grond van religie, nationaliteit, uiterlijk of anderszins. Nannies wil dat elk van haar kinderdagverblijven voor alle kinderen en hun ouders een veilige plek is waar zij zich welkom voelen en dit wordt mede gezien als een verantwoordelijkheid van de leidsters die binnen de kinderdagverblijven werkzaam zijn. Hier hoort ook bij dat medewerkers iedereen begroeten en eventueel helpen als dat nodig is.

## **4.3 Rituelen en vieringen**

### *Verskillende soorten rituelen*

Rituelen bieden kinderen herkenningspunten en ze dragen bij aan een vertrouwd gevoel. Op onze groepen besteden we veel aandacht aan zowel de rituelen van elk individueel kind, als aan groepsrituelen. Speciale Nannies-rituelen die op alle groepen plaatsvinden, zijn onder andere: het samen zwaaien naar de ouders bij het afscheid 's morgens, het zingen voor het eten en het samen opruimen. Verder zijn er ook rituelen die per groep verschillen, omdat deze door de kinderen van een groep zelf zijn begonnen.

### *Diverse vieringen*

#### Verjaardagen:

Het jarige kind krijgt een feestmuts. Na een gezamenlijke maaltijd zingen we verjaardagsliedjes, de jarige mag trakteren (bij voorkeur een gezonde traktatie) en krijgt een cadeautje. Ouders mogen aanwezig zijn bij het vieren van de verjaardag van hun kind.

Sinterklaas:

We besteden op de groep volop aandacht aan het Sinterklaasfeest. We knutselen, zingen en verkleeden ons. Ook oefenen we een dans voor het grote Sinterklaasfeest. Wanneer het past, vieren we jaarlijks op een zaterdag (ongeveer 2 weken voor 5 december) in de aula van het Rijks nog een groot Sinterklaasfeest. Alle kinderen mogen met ouders en broers en zussen mee feest komen vieren. Sinterklaas en zijn Pieten komen dan onze dans bewonderen en natuurlijk pepernoten en cadeautjes uitdelen.

Kerstmis:

Het kerstfeest wordt niet met nadruk op de Christelijke betekenis gevierd. Wel maken we met de kinderen knutselwerkjes, is er een kerstboom en lezen we voor over kerstmis.

Carnaval:

Tijdens de carnavalsdagen mogen de kinderen verkleed naar het kinderdagverblijf komen. We dansen met ze op muziek en de ruimte is versierd met slingers en ballonnen. Eventueel worden de kinderen nog geschminkt en lopen we een kleine optocht door de straat.

Pasen:

De kinderen mogen paaseieren zoeken en beschilderen. De ruimte is versierd met paasdecoraties en knutselwerkjes.

Overige vieringen:

Naast de vaste vieringen die hierboven beschreven staan, is er ook ruimte voor andere feesten, bijvoorbeeld van interculturele aard. Wij houden ons aanbevolen voor ideeën en proberen in te spelen op de dingen waar de kinderen op onze groepen mee bezig zijn.

***Feestdagen en vakantie***

Nannies is gesloten op de volgende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (alleen in 2020, 2025, 2030, etc.)
- Hemelvaart
- Tweede pinksterdag
- De laatste dag van de 4-daagse
- Kerst

## **4.4 Samen leven / samen verantwoordelijk**

***Omgaan met delen en verdelen***

Kinderen zijn bij ons de hele dag in contact met andere kinderen. Zij moeten leren hoe ze daar mee om moeten gaan. Wij leren ze dat je geen dingen van andere kinderen mag afpakken, maar ook dat je soms moet samenspelen met andere kinderen en dat je dingen niet voor jezelf kunt houden. Conflicten die ontstaan om speelgoed, laten we de kinderen in eerste instantie zelf oplossen, als de kinderen dit volgens ons aankunnen. Pas daarna grijpen wij in. We proberen kinderen zoveel mogelijk spelenderwijs kennis te laten maken met het begrip delen, door ze te stimuleren andere kinderen speelgoed te geven of om samen met een ander iets te gaan doen. We hopen dat delen op deze manier vanzelfsprekend wordt binnen onze groepen.

***Zorg dragen voor de fysieke leefomgeving***

Er wordt op een dag regelmatig opgeruimd. Op de momenten voor het eten, doen we dat samen met de grotere kinderen. Onder begeleiding van een liedje worden spullen op hun plek gezet. De kinderen worden bij het opruimen betrokken om ze een zeker verantwoordelijkheidsgevoel te geven ten opzichte van de ruimte waarin zij spelen en de spullen die zij gebruiken.

Er zijn bepaalde regels waar zij zich aan moeten houden, bijvoorbeeld dat ze geen spullen kapot mogen maken of met dingen mogen gooien. Als kinderen iets vies maken, laten we ze, voor zover dat in hun mogelijkheden ligt, meehelpen met het schoonmaken. We

## **NANNIES®** Kinderdagverblijven

betrekken ze bij bezigheden als boodschappen opruimen en de tafel afruimen. Vaak vinden de kinderen het erg leuk om hieraan mee te helpen.

## 5. Werkwijze en afspraken

### 5.1 Wennen

*Er wordt hier uitgegaan van één ouder die het kind komt brengen, maar vanzelfsprekend zijn beide ouders van harte welkom.*

Voordat de eigenlijke opvang van een kind van start gaat, wordt er een datum afgesproken waarop het kind een ochtend of middag kan komen wennen. Dit vindt bij voorkeur plaats op een dag waarop het kind ook in het vervolg zal komen, zodat dezelfde leidsters en kinderen er dan zijn. Een leidster neemt dan samen met de ouder een persoonsgegevensformulier door. Dit formulier wordt van tevoren thuisgestuurd en het is de bedoeling dat ouders het ingevuld meenemen naar Nannies. Hierop staan adresgegevens, maar ook informatie betreffende de voeding, slaaptijden, de manier van troosten en dergelijke. Tevens geeft de ouder middels het persoonsgegevensformulier al dan niet toestemming voor uitstapjes en het fotograferen van zijn/haar kind.

Na de overdracht van deze informatie (dit duurt meestal ongeveer een half uur), gaat de ouder weg. Er wordt verwacht dat de ouder telefonisch bereikbaar is indien nodig en omgekeerd mag de ouder altijd naar de leidsters bellen om te vragen hoe het gaat. Na twee of drie uurtjes kan de ouder het kind weer op komen halen. De leidsters vertellen dan uitgebreid hoe de middag is verlopen en informeren naar hoe de ouder het heeft ervaren. Als de wemiddag moeilijk is verlopen (voor kind of ouder), kan de wenperiode uitgebreid worden totdat leidster en ouder een duidelijk beeld krijgen van de (on)mogelijkheden.

Bij het vertrek krijgt de ouder een dagboekje mee. Het is fijn als de ouder dit de volgende keer dat het kind komt weer meeneemt, met de laatste gegevens van het kind erin. Het is belangrijk dat ouder en leidster elkaar via het dagboekje en de mondelinge overdracht goed op de hoogte houden van hoe het met het kind gaat, om de best mogelijke zorg te waarborgen.

Er zijn een aantal dingen die de ouder moet meebrengen naar de wenafpraak:

- fles- of borstvoeding (liefst kant en klaar in fles) of speciale voeding (bijvoorbeeld i.v.m. dieet of allergie)
- luiers
- extra rompertjes of ondergoed
- een extra setje kleding, sokken
- slofjes
- speentje, knuffeltje, slaapzak
- het persoonsgegevensformulier

Het is belangrijk dat flessen en kleding duidelijk voorzien zijn van een naam.

### 5.2 Dagindeling

Wij hanteren een vaste dagindeling om de kinderen zoveel mogelijk structuur en herkenbaarheid te bieden. Voor de baby's volgen wij zoveel mogelijk het schema dat de ouders thuis aanhouden. Voor de grotere kinderen verloopt de dag als volgt:

7.00 - 9.00	De kinderen worden gebracht. Ouders en leidsters wisselen informatie uit. Kinderen kunnen aan tafel puzzelen, lezen of bouwen, of ze kunnen vrij spelen, zodat ze rustig in eigen tempo kunnen wennen. Er is volop speelmateriaal aanwezig.
9.00	Een gezamenlijke actieve activiteit, bijvoorbeeld kringspelletjes, zingen, rollenspel, dansen, (ochtend)gymmen. Hierna ruimen we samen op.
9.30	Fruit eten. De baby's die wakker zijn en nog geen fruit eten, worden ook gezellig bij de groep aan tafel geschoven.
10.15	Verschonen, handen wassen, naar het toilet.
10.30	Sommige kinderen gaan slapen, de andere gaan naar buiten of bij slecht weer spelen ze binnen. Vaak wordt er dan een knutselactiviteit gedaan.
11.30	Brood eten
12.15	Verschonen, handen wassen, naar het toilet

12.30-13.00	Kinderen die alleen de ochtend komen, worden opgehaald. De peuters worden naar bed gebracht. Kinderen die alleen de middag komen, worden gebracht.
13.00-15.00	De kinderen die niet slapen, spelen binnen of buiten. Een leidster schrijft de dagboekjes.
15.00	Verschonen, handen wassen, naar het toilet
15.15	Groente, koek en yoghurt eten
15.45	Sommige kinderen gaan slapen, de andere gaan naar buiten of bij slecht weer spelen ze binnen.
16.30-17.00	De kinderen worden allemaal nog een keer verschoond.
17.00-18.00	Ouders komen hun kinderen ophalen. Een leidster doet de overdracht met de ouders.

Vanzelfsprekend kan, na overleg met de ouders, van deze dagindeling worden afgeweken wat betreft voedings- en slaaptijden, als een kind thuis op andere tijden eet of slaapt. Voor de kinderen die verlengde opvang hebben, eindigt het programma later.

### **5.3 Eten en drinken**

Samen eten en drinken is leuk! De maaltijden vormen rustmomenten op een dag, waarbij alle kinderen elkaar aan tafel ontmoeten. Ook de baby's worden bij deze momenten betrokken. Wij vinden het belangrijk dat het samen eten voor de kinderen gezellig is. We zingen een "smakelijk-eten"-liedje vooraf om aan te geven wanneer iedereen mag gaan eten. Tijdens het eten worden er gesprekjes gevoerd of wordt er een verhaal voorgelezen. Tegen het einde van de maaltijd worden er weer liedjes gezongen of spelletjes gedaan. Er gelden bij de maaltijden een paar eenvoudige regels:

De maaltijd wordt gezamenlijk gestart en ook weer afgesloten.

Je kan alleen praten als je niet eet.

Je mag niet spelen met je eten.

Kinderen leren tijdens het eten op een vanzelfsprekende manier allerlei sociale vaardigheden als elkaar helpen, op elkaar wachten en samen delen.

### **5.4 Slapen**

De jongste kinderen gaan volgens hun eigen slaapritme naar bed. De oudere kinderen slapen meestal tussen 13.00 en 15.00 uur. Kinderen die niet meer naar bed hoeven, rusten tussen 13.00 en 15.00 uur op de groep of doen rustige activiteiten. Alle kinderen hebben zoveel mogelijk een vaste slaapplek. Naar ieders gewoonte gaat een slaapzak of een pyjama aan bij het slapen en natuurlijk gaat de eigen speen of knuffel van het kind mee naar bed.

Als de grote kinderen allemaal tegelijk naar bed gaan, is het gebruikelijk dat een medewerker op de slaapkamer blijft totdat iedereen rustig slaapt. Vanzelfsprekend wordt de slaapkamer regelmatig gecontroleerd. Onze veiligheidsregels met betrekking tot het slapen staan beschreven in onze protocollen.

### **5.5 Lichamelijke verzorging**

We vinden het belangrijk dat kinderen er fris en verzorgd uitzien, met name voor hun gevoel van eigenwaarde. We hebben in verband hiermee de volgende gebruiken:

Na de maaltijden worden van de kleine kinderen de handjes en snoetjes met washandjes gepoetst. De grotere kinderen doen dit zelf of ze gaan hun handen wassen bij de wasbak.

Na het buitenspelen, na toiletgebruik en voor de maaltijden worden handen gewassen.

Vieze neuzen worden regelmatig gepoetst met wegwerptissues. Gezichtjes worden gepoetst met washandjes.

Ontstoken oogjes worden met gekookt water schoongehouden.

Alle kinderen worden op vaste verschoonmomenten verschoond en tussendoor wordt er regelmatig gecontroleerd of een tussentijdse verschooning nodig is.

Als kleding nat of heel erg vuil is, krijgt een kind schone kleertjes aan.

## 5.6 Spelen en speelgoed

> Zie ook materialenaanbod (3.3 en 3.4)

Op iedere groep hebben wij een op de verschillende ontwikkelingsfasen afgestemd spel- en speelgoedaanbod, dat aansluit bij de belevingswereld van de kinderen. Bij baby's ligt de nadruk op de lichamelijke en zintuiglijke beleving die wordt opgeroepen door voelen en ervaren (lees: aanraken, kneden, ruiken en proeven) van materiaal en lichaam. Bij peuters verschuift het accent van spelbeleving geleidelijk naar een herkenbare en hanteerbare omgeving. Bijv. met het schepje kan ik zand in dat emmertje scheppen, met blokken kan ik bouwen en met een fiets kan ik vooruit komen.

## 5.7 Zindelijkheid

Zindelijkheid is een grote stap op weg naar zelfstandigheid. Wij gaan ervan uit dat een kind pas zindelijk wordt als het daar aan toe is. In overleg met de ouders kunnen we beginnen met zindelijkheidstraining. Kinderen gaan eerst spelenderwijs met oudere leeftijdsgenootjes mee naar het toilet en raken zo op een vanzelfsprekende manier bekend met het wc-ritueel. Als ze eraan toe zijn dan mogen ze zelf op het potje of op de wc "oefenen". Bij een geslaagde poging krijgt een kind een stickertje op een stickerkaart. Mocht een kind rond zijn derde jaar nog niet bewust bezig zijn met zindelijkheidstraining, dan zal hier vanuit de medewerkers meer aandacht aan worden besteed, met name vanwege de overgang naar de basisschool waar er van kinderen wordt verwacht dat ze zindelijk zijn.

## 5.8 Relatie kind – leidster

Een wezenlijk onderdeel van kwalitatief hoogwaardige kinderopvang is de aanwezigheid van vaste en sensitief reagerende verzorgers. Een leidster vervult een centrale rol in het ontwikkelingsproces van een kind. Door haar manier van communiceren en door een continue dialoog met een kind, voelt een kind dat het er mag zijn. De affectieve kwaliteit van de interactie bevordert een gevoel van veiligheid en acceptatie bij een kind. Een leidster die responsief reageert op een kind, zal meer gewaardeerd worden door een kind. Het zal zijn signalen en positieve gevoelens op haar richten en gaat zich ook aan haar hechten.

Nannies brengt haar beleid in deze concreet tot uiting op de volgende wijze:

### *Inzet van leidsters*

Op elke groep werken vaste leidsters (dwz: leidsters met een vast dienstverband of leidsters met een tijdelijk dienstverband, die voor een langere periode op een groep werkzaam zijn), die zo veel als mogelijk op vaste dagen werken. Een leidster kent op deze manier binnen korte tijd alle kinderen en een kind herkent zijn leidsters. Als er extra personeel ingezet wordt of als er iemand moet invallen voor een vaste leidster, dan wordt er bij voorkeur gebruik gemaakt van een leidster die op een andere groep van Nannies kinderdagverblijven werkzaam is. Zij is volledig op de hoogte van het beleid en de werkwijze binnen de organisatie en haar handelen zal voor een kind vertrouwd aanvoelen. In tweede instantie kan er een invalskracht ingeschakeld worden. Ook deze krachten worden ingewerkt in het pedagogisch beleid van de organisatie en dragen dit in hun werkwijze uit.

Het is helaas onvermijdelijk dat er bij tijd en wijle wisselingen in de teamsamenstellingen plaatsvinden. Medewerkers verhuizen, vinden een andere baan, gaan een opleiding volgen, kunnen binnen de organisatie doorgroeien of Nannies besluit de samenwerking te beëindigen. Of een medewerker is tijdelijk afwezig in verband met persoonlijke omstandigheden, ziekte of zwangerschap. Elke leidsterwisseling wordt door zowel ouders en kinderen als door teamgenoten en organisatie als vervelend ervaren. We kunnen enkel benadrukken dat wij hier niet lichtzinnig mee omgaan en dat we het belang van een vaste groepsleiding onderschrijven.

### ***Communicatie***

Leidsters benaderen kinderen op een manier die voor hen prettig is. Ze kijken een kind aan, laten zich zakken tot ooghoogte en praten op een rustige, duidelijke toon. Kinderen worden bij hun voornaam genoemd als ze aangesproken worden. De leidster laat ruimte voor het kind om te beslissen hoe dichtbij het wil zijn. Ze zal een kind niet dwingen tot contact als het dat (nog) niet wil.

Een leidster bevestigt elk kind in wat het doet en ze laat blijken dat ze weet waar een kind mee bezig is. Ze reageert op de persoonlijke emoties en ervaringen van een kind. Ze legt dingen uit, ze draagt zorg voor de behoeften van het kind en ze biedt troost als het nodig is. Er wordt van de leidster verwacht dat ze aanvoelt wanneer een kind haar aandacht en aanwezigheid nodig heeft. De leidster geeft bovendien ruimte voor plezier! De kinderen kunnen met haar stoeien en grapjes maken. Ze reageert op een positieve wijze op ondeugendheid en baby- en peuterhumor!

Het is de taak en de kracht van een goede leidster om aan te voelen en te bieden wat een kind nodig heeft. Zij kan dit door goed te kijken en te luisteren naar een kind en door te reageren op zowel verbale als non-verbale uitingen van een kind. De leidster begeleidt haar handelingen met taal en vertaalt en verwoordt wat een kind voelt en meemaakt. Ze sluit aan op de taalvaardigheid, de humor en het gedrag van een kind en ze geeft een kind de ruimte om initiatieven te nemen waarop ze kan reageren. Alle leidsters van Nannies kinderdagverblijven tonen respect en aandacht voor elk afzonderlijk kind en respecteren ieders individualiteit.

### ***Mentorschap***

Bij Nannies vinden we het belangrijk om alle ontwikkelstappen van een kind te volgen en eventuele achterstanden of problemen tijdig te signaleren om passende hulp te kunnen bieden. Dit ontwikkelingsgerichte werken ondersteunen we door aan ieder kind een mentor toe te wijzen. Dit wordt vastgelegd bij de kindgegevens in het ouderportaal. De mentor is één van de leidsters van de groep waar het kind geplaatst is. De mentor is degene die de verantwoordelijkheid draagt voor het volgen van de ontwikkelingslijn en het welbevinden van een kind en voor het bespreken daarvan in het jaarlijkse oudergesprek.

Hoewel de mentor de verantwoordelijkheden draagt zoals hierboven beschreven, wil dat geenszins zeggen dat de mentor de zorg voor een kind alleen draagt. Wij zien het als een kracht van de kinderopvang dat de medewerkers in teamverband werken. Er is onderling ruimte voor overleg, feedback en ondersteuning. Twee paar ogen zien meer dan een. Het is belangrijk voor het kunnen bieden van goede zorg dat deze continu is en niet afhankelijk is van de aanwezigheid van 1 specifieke persoon. Daarom hebben we de afspraak dat de informatie die de mentor heeft over een kind en die volgt uit het volgen van de ontwikkeling, gedeeld wordt met de andere teamleden van de groep. Alle vaste teamleden beschikken dan over dezelfde informatie. Wanneer een ouder informatie wil delen en de mentor is op dat moment niet aanwezig, dan kan een ouder ook een andere vaste collega aanspreken. Deze zal ervoor zorgen dat de mentor op de hoogte wordt gesteld.

Het toekennen van een mentor vindt plaats bij de start van de opvang. Het kan om verschillende redenen (vanuit de ouder of vanuit de organisatie) wenselijk of nodig zijn om een nieuwe mentor toe te wijzen. Dit gebeurt in overleg tussen ouders en leidsters, eventueel met ondersteuning vanuit de leidinggevenden.

### ***Vaste-gezichtencriterium***

Vaste leidsters bieden sociaal-emotionele veiligheid aan kinderen. Wanneer een leidster een kind goed kent, weet ze hoe het kind zich ontwikkelt, wat een kind prettig en leuk vindt, wat een kind spanning oplevert en waar een kind behoefte aan heeft. Daarom streven we naar een vaste personeelsbezetting voor alle kinderen. In de wetgeving is daarnaast vastgelegd dat een vast gezicht op de opvang een verplicht criterium is (kinderen met een flexplaats zijn hiervan uitgezonderd).

Voor de kinderen tot 1 jaar wijzen we twee (of drie, wanneer er op een groep op basis van de leidster-kind-ratio met drie leidsters gewerkt wordt) vaste gezichten toe. Voor de kinderen

vanaf 1 jaar wijzen we drie (of vier, wanneer er op een groep op basis van de leidster-kind-ratio met drie leidsters gewerkt wordt) vaste gezichten toe. Dit wordt vastgelegd bij de persoonsgegevens en schriftelijk aan de ouders meegedeeld. Als een kind aanwezig is, werkt er altijd tenminste één vast gezicht van het kind op de groep. De vaste gezichten worden bepaald per kind en niet op groepsniveau. Er kunnen dus meer leidsters, al dan niet structureel, op de groep werken.

Het toekennen van de vaste gezichten vindt plaats bij de start van de opvang. Het kan om verschillende redenen (vanuit de ouder of vanuit de organisatie) wenselijk of nodig zijn om nieuwe vaste gezichten toe te wijzen. Dit gebeurt in overleg tussen ouders en leidsters, eventueel met ondersteuning vanuit de leidinggevenden.

(Bij overmachtssituaties (zoals ziekte, verlof, vakantie) kan het incidenteel voorkomen dat we niet kunnen voldoen aan het vaste-gezichtencriterium. Wanneer bijvoorbeeld 1 van de vaste gezichten van een baby ziek is, kunnen we het andere vaste gezicht niet verplichten de volledige werkweek aanwezig te zijn en ook de dagen van haar collega over te nemen. Vanzelfsprekend doen we ook dan ons best om zoveel mogelijk de andere vaste teamleden van de groep of van de vestiging in te zetten, die voor de kinderen ook bekend zijn, zodat de emotionele veiligheid en stabiliteit voor het kind wordt geborgd).

## **5.9 Volgen van de ontwikkeling**

Onze medewerkers volgen de ontwikkeling van de kinderen via een binnen de organisatie ontwikkeld kind-volgsysteem. De leidsters vullen elk kwartaal een op de leeftijd afgestemd observatieformulier in. De mentor van een kind is verantwoordelijk voor het volgen van de ontwikkeling. Dit wil niet zeggen dat de mentor alle observaties zelf uitvoert. We vinden het juist zinvol om met meerdere personen naar de ontwikkeling van een kind te kunnen kijken en overleg daarover te stimuleren. Het is wel de mentor die jaarlijks een oudergesprek plant. In dit gesprek (van ongeveer een half uur) wordt de ontwikkeling van een kind uitgebreid besproken. Met de overdrachten wordt er natuurlijk gedurende het hele jaar aandacht besteed aan hoe het met een kind gaat. Wanneer daar aanleiding toe bestaat, kan er ook tussentijds een oudergesprek gepland worden.

Wanneer een kind vanuit Nannies doorstroomt naar school, dragen wij (met toestemming van de ouders) onze kennis over de ontwikkeling van een kind over aan de basisschool. We gebruiken daarvoor het overdrachtsformulier van 'Alle Kinderen In Beeld'. Dit formulier wordt in heel Nijmegen door kinderopvangorganisaties en scholen gebruikt in het kader van het streven naar een doorlopende ontwikkellijn. Op verzoek van de ouder kan dezelfde informatie ook aan de BSO verstrekt worden.

## **5.10 Zorgbeleid**

Soms heeft een kind extra hulp of ondersteuning nodig om zich goed te kunnen ontwikkelen. Ons uitgangspunt is dat ieder kind recht heeft op passende zorg. Onze medewerkers zijn geschoold op het gebied van het begeleiden van de kinderen en zij spelen in op de ontwikkelingsbehoefte die een kind laat zien en op de ontwikkelingsfase waarin een kind zich bevindt. Soms maken ouders of onze medewerkers zich zorgen over een kind: ze vragen zich af of een kind zich goed ontwikkelt, of bepaald gedrag leeftijdsadequaat is, of een kind zich veilig voelt, of er gezondheidsproblemen zijn, etc. In deze gevallen kunnen zowel ouders als onze medewerkers een beroep doen op onze pedagogisch coach. De pedagogisch coach kan een goede inschatting maken van de zorgbehoefte van kinderen. Zij kan antwoord geven op specifieke ontwikkelingsvragen en zij kan bij ontwikkelingsmoeilijkheden begeleiden bij het zoeken naar passende hulp.

Onze pedagogisch coach

- Kan geconsulteerd worden en/of voor overleg benaderd worden door leidsters of door ouders wanneer zij vragen hebben met betrekking tot de ontwikkeling van kinderen in algemene zin en in specifieke situaties. Wanneer de pedagogisch coach ingeschakeld wordt voor een individuele observatie of gesprek met ouder(s) zal er schriftelijke toestemming aan ouder(s) gevraagd worden.

- Adviseert medewerkers en ouders met betrekking tot de ontwikkeling van kinderen, in algemene zin en in specifieke situaties.
- Adviseert medewerkers en ouders met betrekking tot de manier van omgaan met kinderen, in algemene zin en in specifieke situaties.
- Biedt medewerkers inhoudelijke ondersteuning bij groeps- en kindbesprekingen.
- Voert individuele of groepsgerichte observaties uit (uitsluitend doelgericht, individueel altijd na toestemming van ouders). Zij maakt van een individuele observatie een verslag van haar observatie voor ouders en groepsleiding.
- Maakt op vraag van medewerkers of ouders een plan van aanpak op basis van haar observaties en gesprekken.
- Kan adviseren over het inschakelen van gespecialiseerde zorgaanbieders.
- Onderhoudt contacten met zorginstellingen en samenwerkingspartners (bijvoorbeeld basisscholen, Centra voor Jeugd en Gezin, gemeentes, Buurteams, regionale zorgadviesteams en Bureau Jeugdzorg (Jeugdbescherming Gelderland)).
- Bewaakt binnen de organisatie de aandacht voor zorgkinderen (bijvoorbeeld door het organiseren van cursussen en trainingen over verschillende relevante onderwerpen).

Het is belangrijk dat de pedagogisch coach op een correcte en zorgvuldige manier handelt. Onze pedagogisch coach

- Is beschikbaar voor intern overleg en/of consult voor leidsters en ouders
- Handelt op basis van een vraag van ouders of groepsleiding. Als de groepsleiding de pedagogisch coach wil inschakelen voor een individuele observatie of gesprek met ouders dan vraagt zij schriftelijke toestemming aan de ouders. Intern overleg of consult mag altijd.
- Gaat zorgvuldig om met privacygevoelige informatie (volgens de wettelijke voorschriften in het kader van de privacy).
- Communiceert open en eerlijk met de ouders bij een bijzondere zorgvraag van een kind: ze wisselt informatie uit, motiveert tot hulp, ze adviseert en koppelt terug naar ouders, groepsleiding en eventuele andere betrokkenen.
- Is op een laagdrempelige manier benaderbaar voor medewerkers en ouders.

Nannies streeft ernaar om alle kinderen met maximale ontwikkelingskansen door te laten stromen naar het onderwijs. We zoeken daarvoor de samenwerking met ouders, waarbij wederzijds begrip en respect ons uitgangspunt zijn. Hoewel het niet altijd eenvoudig is om ter sprake te brengen dat wij zorgen hebben om een kind, zullen wij toch altijd, in het belang van het kind, het gesprek met ouders aangaan. In het enkele geval waarin samenwerking met ouders moeizaam blijkt en wij menen dat de veiligheid of gezondheid van een kind gevaar loopt, zullen wij ook zonder medewerking van ouders stappen ondernemen om voor het kind hulp te regelen. Het belang van het kind is hierbij leidend.

U kunt zelf contact opnemen, met grotere of kleinere vragen, met onze pedagogisch coach Rowan de Kler via de mail: [rowan@nannies.nl](mailto:rowan@nannies.nl).  
(Rowan is afgestudeerd in HBO pedagogiek.)

## 6. De organisatie

Nannies is de afgelopen jaren gegroeid. We zijn klein begonnen, maar zijn inmiddels een grotere, stabiele kinderopvangorganisatie, die niet meer weg te denken is uit Nijmegen en omgeving. Een snelle groei zorgt ervoor dat er continu veranderingsprocessen gaande zijn. Steeds zijn we bezig met nieuwe ontwikkelingen en waar mogelijk verbeteringen. Wat vanaf het begin echter kenmerkend is geweest voor Nannies, is dat nu nog: 'Wij bieden persoonlijke, liefdevolle en professionele opvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar'.

### 6.1 Inschrijving, toelating en plaatsing

#### *Inschrijving*

Ouders kunnen hun kind vrijblijvend en kosteloos aanmelden bij Nannies. Binnen twee weken na de aanmelding ontvangen ouders bericht van de plaatsingsmogelijkheden en krijgen ze al dan niet de mogelijkheid de opvang definitief te reserveren. Door ons verfijnde planningssysteem kunnen wij ouders al in een vroeg stadium laten weten of plaatsing mogelijk is. Onzekerheid omtrent de plaatsingsmogelijkheden is dan ook niet aan de orde.

#### *Toelating en plaatsing*

Kinderen kunnen bij Nannies kinderdagverblijven geplaatst worden voor hele en halve dagen, van één dagdeel tot tien dagdelen per week. Er is geen minimale afname van dagdelen. Ouders geven aan wat wenselijk is en het kind geeft aan hoe het zich hierbij voelt. Nannies hanteert geen voorrangregels. Zijn reservering en plaatsing mogelijk dan is een kind van harte welkom. Betreft het twee of meer kinderen uit een gezin dan worden deze bij elkaar in een groep geplaatst, tenzij de ouders uitdrukkelijk anders wensen.

Tijdelijke (nood)plaatsingen zijn mogelijk als er op de gewenste dagdelen plaats is op een van onze vestigingen.

#### *Extra dagdelen*

Wanneer ouders naast de reguliere plaatsing extra dagdelen willen afnemen dan wordt per geval bekeken of dit mogelijk is. Wanneer plaatsing op de eigen groep mogelijk is, is voor de extra dagdelen het vaste-gezichtencriterium niet van toepassing. Wanneer plaatsing op de eigen groep niet mogelijk is, kan de organisatie plaatsing op een andere stamgroep aanbieden. De ouder geeft schriftelijk (of digitaal, via het ouderportaal) aan hiermee akkoord te gaan.

### 6.2 Chronisch zieke en gehandicapte kinderen

Bij de aanneming van kinderen gaat Nannies uit van de overeenkomsten tussen kinderen, in plaats van de verschillen. Op grond van deze opvatting zijn in principe alle kinderen welkom, dus ook chronisch zieke en gehandicapte kinderen, en is niets bij voorbaat onmogelijk. Samen met de ouders wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn: wat zijn eventuele beperkingen en wat zal daarvoor moeten worden aangepast? Tijdens een periode van wennen kunnen de consequenties van de opvang voor iedereen duidelijker worden en kan ook blijken of er hulp van buitenaf ingeschakeld moet worden. Mocht blijken dat de mogelijkheden van het kinderdagverblijf uiteindelijk toch niet toereikend zijn, dan zal dit op een open en respectvolle manier besproken worden.

### 6.3 Flexplaatsen

De vraag van ouders naar flexibele opvang is groot. Voor ouders die volgens een wisselend rooster werken, biedt Nannies kinderdagverblijven de zogenaamde 'flexplaatsen' aan. Hierbij nemen ouders een vast aantal dagdelen per week af, maar is de verdeling van die dagdelen naar keuze. Minimaal een kalendermaand van tevoren kunnen ouders via het ouderportaal de gewenste dagdelen aanvragen.

## 6.4 Huisvesting

### *Indeling*

Het kinderdagverblijf aan de Pater Eijmardweg is gesitueerd in de oude kleuterschool van een Franciscanessenklooster en heeft een karakteristieke sfeer. Het gebouw biedt plaats aan twee groepen. Op de benedenverdieping bevindt zich de peutergroep. De entreehal geeft toegang tot de toiletruimte en een ruime gang die naar de groepsruimte leidt. In de centrale hal bevindt zich ook de trap naar de eerste verdieping. Hier bevinden zich de keuken, de tweede toiletruimte, wederom een ruime gang, een kantoorruimte/slaapkamer, een losse slaapkamer en de tweede groepsruimte.

### *De groepsruimtes*

Elke groep beschikt over minimaal 3,5 m<sup>2</sup> speel/werkruimte per kind. De peutergroep beneden ("de Uilenboom") heeft de slaapruijnte geïntegreerd in de groep. Aan de achterzijde zijn twee openslaande deuren geplaatst die toegang geven tot de speelplaats van de Tarcisiusschool. De ruimte boven en beneden staan met elkaar in verbinding via een tweede (nood-)trap. De groepsruimte boven ("het Uilennest") is speciaal ingericht voor de kleinste kinderen. De slaapruijnte is los van de groepsruimte.

De groepsleiding bepaalt zelf de indeling van de groepen. Hierbij proberen de medewerkers een midden te vinden tussen het creëren van gezellige hoekjes en de mogelijkheid houden tot een goed overzicht over de groep.

Om een gezellige, warme uitstraling te creëren, die recht doet aan de sfeer van het gebouw en aan de kinderopvang die geboden wordt, hebben we gekozen voor houten meubels afgewisseld met interieurartikelen in felle kleuren. De ruimtes zijn versierd met kindertekeningen, raam-schilderingen en posters en platen die aansluiten bij de belevingswereld van de kinderen. Op beide groepen hangen foto's van de kinderen met hun geboortedatum erbij, op de zogenaamde verjaardagswand.

### *De buitenruimte*

Aan de straatkant bevindt zich een omheind buitenspeelsterrein, met ruimte om te rennen, te fietsen, en met de auto's te rijden. Er is een afgedekte zandbak en het zand wordt volgens de richtlijnen van de GGD minimaal 1 keer per jaar vervangen. De buitenruimte is voorzien van een veilig en goed afgeschermd hekwerk, en er is de vereiste 3 m<sup>2</sup> bruto oppervlakte speelruimte per kind. Bij het buitenspelen verspreiden de medewerkers zich over de speelplaats om overzicht te houden over alle kinderen. Aan de achterzijde van het gebouw geven openslaande deuren toegang tot de buitenspeelplaats van de Tarcisiusschool. Van deze buitenruimte kunnen wij dagelijks op afgesproken tijden gebruik maken.

### *Nannies is een rookvrije kinderopvang*

Bij Nannies staan aandacht, zorg en liefde voor de kinderen centraal. Daar hoort bij dat ook de gezondheid van de kinderen ons aan het hart gaat. Roken is schadelijk voor je eigen gezondheid, maar ook voor die van anderen. De schadelijkheid geldt natuurlijk voor het zogenaamde 'meeroken' als je in de buurt bent van iemand die rookt, maar ook voor 'derdehands rook'. Derdehands rook is de term die gebruikt wordt voor de schadelijke stoffen die na het roken achterblijven op je huid, haar of kleding. Als kinderen dicht bij je zijn (als je ze draagt, op schoot hebt, knuffelt of troost), ademen kinderen deze schadelijke stoffen in. Het verbergen van de rooklucht, bijvoorbeeld met parfum, helpt niet tegen de schadelijke effecten van derdehands rook. Er moeten dus extra maatregelen genomen worden om de gezondheid van de kinderen te beschermen. De afspraken die we daar intern over hebben gemaakt staan in onze veiligheids- en gezondheidsprotocollen. Voor ouders en bezoekers geldt dat er zowel binnen als buiten bij Nannies niet gerookt mag worden.

## 6.5 Groepsopbouw

We werken bij de Pater Eijmardweg met twee horizontale stamgroepen. Boven, bij "Het Uilennest", worden kinderen van nul tot ongeveer twee jaar opgevangen, met een maximum

van 15 kinderen per dag. Beneden, bij "De Uilenboom", worden de kinderen vanaf ongeveer twee tot vier jaar opgevangen, met een maximum van 15 kinderen per dag. In verband met de oppervlakte van de buitenruimte is het totaal aantal kinderen dat op een dag op deze vestiging wordt opgevangen maximaal 25. De precieze leeftijdsopbouw van de groep is afhankelijk van de aanmeldingen.

De personeelsinzet op de groep wordt bepaald aan de hand van het aantal aanwezige kinderen en hun leeftijden, waarbij wij altijd tenminste de wettelijke normen hanteren. Bij Nannies vinden wij dat we beter voor de kinderen kunnen zorgen als we voor sommige leeftijdscategorieën meer leidsters inzetten. We hebben dan meer tijd en aandacht voor de kinderen en het verlaagt de werkdruk voor de medewerkers. Bij de planning hanteren we de volgende normen: **bij kinderen van 0 tot 6 maanden zetten wij extra personeel in** (1 leidster op 2 kinderen in plaats van 1 leidster op 3 kinderen). Dit geeft ons de mogelijkheid om de kleintjes dicht bij ons te dragen en ze veiligheid te bieden om goed te kunnen wennen aan hun nieuwe omgeving. **Ook bij de peuters van 2 tot 3 jaar zetten wij extra personeel in** (1 leidster op 6 kinderen in plaats van 1 leidster op 8 kinderen). Voor de harmonisatie tussen kinderopvang en peuterspeelzalen plaatsvond, was dit de voorgeschreven ratio. Wij hebben die daarna vastgehouden, omdat we vinden dat er een groot verschil zit in zorgbehoefte en zelfstandigheid tussen een tweejarige of een driejarige. De extra leidsterinzet zorgt voor rust op de groepen, tevreden, blijde kinderen en tevreden en blijde medewerkers. In noodgevallen kan het voorkomen dat we gedwongen zijn om de **extra** ingezette medewerkers te verplaatsen naar een groep waar anders een tekort aan medewerkers zou zijn door ziekte of calamiteiten. Dit is echter pas nadat onze oproep- en invalskrachten zijn ingezet en komt slechts incidenteel voor.

Conform de wettelijke eisen kan de leidsterbezetting aan het begin en het einde van de dag minder zijn dan het aantal kinderen vereist. Op deze vestiging zijn er altijd tenminste twee volwassenen in het pand aanwezig.

De kinderen zijn geplaatst op een vaste "stamgroep" met vaste leiding. Op praktische gronden kunnen beide groepen soms worden samengevoegd. Dit kan bijvoorbeeld zijn op dagen dat de bezetting laag is. Omdat er veel wordt samengewerkt tussen beide groepen, zijn de kinderen snel bekend met alle leidsters die op deze locatie werkzaam zijn. Dit vergemakkelijkt de overgang van de ene naar de andere groep. Alle leidsters van de vestiging kennen ook de kinderen die niet in hun eigen stamgroep zitten bij naam en dragen er bij gezamenlijke activiteiten zorg voor. De kinderen verlaten verder hun stamgroep (ruimte) om buiten te gaan wandelen of spelen.

**Aanvulling 2023:** De groepen zijn op dit moment niet volledig bezet. Op basis van de afspraken in ons vierogenbeleid (zie hieronder), voegen we dan de groepen samen. Dit betekent dat in de praktijk de groepen op dit moment vaak worden samengevoegd. Alle kinderen spelen in de groepsruimte van de Uilenboom (beneden). De groepen werken weer apart als het totale kindaanantal (van het Uilennest en de Uilenboom) meer dan 15 is **of** als er met tenminste 4 leidsters gewerkt kan worden **of** als een ouder verzoekt de groepen te splitsen. Wanneer er dan slechts 1 leidster op een groep staat, dan kunnen haar collega's/kan haar collega meekijken en luisteren via de beeld- en geluidsbabyfoon.

### *Vierogenprincipe*

Het vierogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of te luisteren. Deze maatregel is erop gericht de kinderopvang veiliger te maken. Hoewel de risico's hiermee worden verkleind, kunnen niet alle risico's worden uitgesloten. Daarom blijft alertheid bij al onze medewerkers van belang.

Het ministerie heeft bij de invulling van het vierogenprincipe een belangrijke rol toebedeeld aan de oudercommissie. De manier waarop Nannies invulling geeft aan het vierogenprincipe is samen met de oudercommissie vastgesteld.

Bij Nannies aan de Pater Eijmardweg hebben we de volgende maatregelen getroffen om het vierogenprincipe vorm te geven:

- Bij voorkeur werken er tenminste twee leidsters op een groep. Als er vanwege een gering kindaantal één leidster op een groep staat, dan wordt deze groep indien mogelijk samengevoegd met de andere groep.
- De groepen bevinden zich op twee verschillende verdiepingen. Als er op een groep maar één leidster staat en er wordt niet samengevoegd, dan wordt er gewerkt met een camera-verbinding via een beeld- en geluidsbabyfoon naar de andere groep: hierbij kunnen collega's op de andere groep live meekijken en -luisteren met wat er gebeurt. Er worden hierbij geen opnames gemaakt (i.v.m. de privacywetgeving).
- Op de slaapkamers gebruiken we babyfoons. Zo kunnen collega's ook meeluisteren wanneer kinderen in bed gelegd worden.
- Als er kinderen in het gebouw aanwezig zijn, zijn er ook altijd tenminste twee volwassenen in het gebouw aanwezig.
- Aan het begin en einde van de dag, wanneer er mogelijk minder medewerkers aanwezig zijn, lopen ouders in en uit. Op de Pater Eijmardweg wordt er gewerkt met een code-slot toegangssysteem, waardoor ouders op elk moment onaangekondigd binnen kunnen komen.

## 6.6 Personeelsinzet

### *De 3 urenregeling*

De standaard opvangdagen bij Nannies zijn 11 uur lang. Voor kinderopvangcentra die langer dan 10 uur per dag geopend zijn, is het toegestaan om maximaal 3 uur per dag af te wijken van de wettelijke beroepskracht-kindratio (BKR). Dit is nodig om ervoor te zorgen dat de medewerkers pauze kunnen houden en geen te lange werkdagen hoeven te maken. De tijden dat Nannies mogelijk afwijkt van de BKR zijn als volgt:

#### Voor 9.00 uur.

Vanaf uiterlijk 9.00 uur zijn alle beroepskrachten aanwezig die op basis van de BKR ingepland staan. Voor 9.00 uur wordt er mogelijk afgeweken vanaf het moment dat het aantal kinderen dat binnen is, de BKR-norm overschrijdt, totdat de volgende collega weer aanwezig is. Deze afwijkingstijd kan inzichtelijk gemaakt worden aan de hand van de aanmeldingstijden in Kindplanner.

#### Tussen 12.30 en 15.00 uur.

Doorgaans houden de medewerkers tussen 13.00 en 14.30 uur elk een half uur pauze. Afhankelijk van de situatie op de groep kunnen de medewerkers ervoor kiezen om eerder (vanaf 12.30 uur) of later (tot 15.00 uur) pauze te houden. Medewerkers houden daarbij rekening met de behoefte van de kinderen op de groep. Wat zijn bijvoorbeeld rusttijden, voedingstijden en speeltijden? Er kan op deze tijden ook afgeweken worden in verband met de wisseling van de ochtendbezetting naar de middagbezetting, zowel wat betreft kinderen als medewerkers.

#### Vanaf 17.00 uur.

Afhankelijk van de tijd die gedurende de dag al gebruikt is als afwijkingstijd, is er ruimte om tijdens de ophaaltijd af te wijken. In de praktijk is gebleken dat vanaf 17.45 uur nooit afgeweken wordt van de BKR-normen. Er zijn dan altijd al genoeg kinderen opgehaald. Vanaf op z'n vroegst 17.00 uur tot uiterlijk 17.45 uur kan er dus mogelijk afgeweken worden van de BKR. Deze afwijkingstijd kan inzichtelijk gemaakt worden aan de hand van de afmeldingstijden in Kindplanner.

Gedurende de genoemde tijden is of blijft tenminste de helft van het aantal benodigde beroepskrachten op de groep aanwezig. Buiten de genoemde tijden wijken we normaal gesproken niet af van de BKR.

De diensttijden van onze collega's zijn als volgt:

- Bij twee medewerkers:

6.50 uur of 7.00 uur tot 17.15 uur

8.45 uur tot 18.00 (of later bij verlengde opvang)

- Bij drie medewerkers:

6.50 uur of 7.00 uur tot 17.00 uur

8.00 uur of 8.30 uur tot 17.30 uur

9.00 uur tot 18.00 uur (of later bij verlengde opvang)

Bij deze tijden geldt de afspraak dat de eindtijden onder voorbehoud zijn. Een collega kan pas weg als de groep dat toelaat.

### *Opleidingseisen en scholing*

Vanzelfsprekend voldoen alle beroepskrachten binnen Nannies aan de wettelijk geldende opleidingseisen (minimaal MBO SPW, niveau 3). Leidsters bij Nannies krijgen bij aanvang van hun werkzaamheden uitleg over het pedagogisch beleid. Zij worden getoetst op hun kennis en methode van werken. Ook gedurende hun loopbaan bij Nannies kinderdagverblijven is het pedagogisch beleid een steeds terugkomend onderdeel van functioneringsgesprekken en teamvergaderingen. Extra ondersteuning in de uitvoering van het beleid geeft Nannies middels verplichte visiedagen en mogelijkheden om cursussen te volgen. Tevens is er altijd iemand van de overhead bereikbaar voor de leidsters om bij ad hoc situaties te overleggen, advies te geven of beslissingen te nemen.

### *Pedagogisch beleidsmedewerker/coach*

Sinds januari 2019 werkt elke kinderopvangorganisatie verplicht met een pedagogisch beleidsmedewerker/coach. Binnen Nannies is er een pedagogisch beleidsmedewerker die zich bezighoudt met de ontwikkeling en de invoering van het pedagogisch beleid. Daarnaast is er de pedagogisch coach, die de medewerkers begeleidt en traint bij de dagelijkse werkzaamheden. Op deze manier wordt bijgedragen aan het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van de werkzaamheden en de professionele ontwikkeling van de medewerkers. De invulling van beide functies is specifiek beschreven in het document 'Pedagogisch beleidsmedewerker/coach' op [www.nannies.nl](http://www.nannies.nl).

### *Inzet vrijwilligers, beroepskrachten in opleiding en stagiaires*

Binnen Nannies werken we binnen de geldende beroepskracht-kindratio alleen met gediplomeerde leidsters. We bieden de mogelijkheid aan beroepskrachten in opleiding en stagiaires (vanaf hier samen aangeduid als stagiaires) om in het kader van hun opleiding bij ons op de groepen mee te draaien. De cao biedt mogelijkheden om stagiaires onder voorwaarden mee te tellen bij de personeelsinzet. Dit doen wij bij voorkeur **niet**. Stagiaires worden doorgaans boventallig (extra) ingezet. Stagiaires die al een bevoegdheid hebben en nu stagelopen in het kader van een vervolgopleiding, worden naast hun stage in dienst genomen en kunnen ook als leidster ingezet worden op grond van hun bevoegdheid.

Omdat stagiaires boventallig zijn, hebben zij officieel geen taken. Wel krijgen ze de mogelijkheid om alle voorkomende taken uit te voeren om ervaring op te doen en de opdrachten van de opleiding te kunnen maken. De leidsters op de groep houden toezicht op hetgeen de stagiaire doet en bieden begeleiding. De stagiaire is niet alleen met de kinderen. Elke stagiaire heeft een stagebegeleidster die de voortgang monitort, opdrachten beoordeelt en contact met de school onderhoudt.

Er werken geen vrijwilligers op de groepen. Binnen de extra personeelsinzet die Nannies doet, worden soms ook onbevoegde mensen (achterwachten) ingezet. Zij zijn ondersteunend en onder verantwoordelijkheid van de bevoegde medewerkers aanwezig.

## **6.7 Huishoudelijke regels**

### *Openingstijden*

De reguliere openingstijden van Nannies zijn van maandag tot en met vrijdag, vanaf 7.00 uur tot 18.00 uur. Een ochtenddeel eindigt om 13.00 uur en een middagdeel begint om 12.30 uur. Om de rust en speelsfeer zoveel mogelijk te kunnen waarborgen, streven wij naar de volgende breng- en haaltijden:

Ochtend: brengen tot 9.00 uur

halen tussen 12.30 en 13.00 uur

Middag: brengen tussen 12.30 en 13.00 uur

halen vanaf 17.00 uur

De vestiging aan de Pater Eijmardweg biedt tevens de mogelijkheid tot verlengde opvang tot 18.30 uur.

### ***Brengen, halen en bereikbaarheid***

- Om 9.00 uur starten we met ons dagprogramma. Het is prettig als alle kinderen voor deze tijd aanwezig zijn. Komt een kind later naar het kinderdagverblijf, dan verwachten we dat ouders de groepsleiding daar telefonisch van op de hoogte stellen. Als een kind niet komt, kan het afgemeld worden via het ouderportaal. Als wij geen bericht van verhindering hebben ontvangen, proberen we zelf contact op te nemen met de ouders om te achterhalen waarom een kind er niet is.
- We gaan ervanuit dat kinderen ontbeten hebben, voordat ze bij Nannies gebracht worden. Het is voor ons niet haalbaar om de kinderen voor 9.00 uur eten te geven.
- We gaan ervanuit dat kinderen thuis hun warme maaltijd krijgen. Een uitzondering hierop wordt gemaakt voor kinderen tot 1 jaar (deze kinderen kunnen voor 17.00 uur hun groentehapje krijgen) en voor kinderen die gebruik maken van de verlengde opvang (zij kunnen na 18.00 uur eten krijgen). De tijd tussen 17.00 en 18.00 uur is gereserveerd voor overdrachten met ouders die hun kinderen komen ophalen.
- Opdat Nannies daadwerkelijk om 18.00 uur (met uitzondering van verlengde opvang) de deuren kan sluiten, wordt ouders verzocht tijdig aanwezig te zijn, zodat de kinderen vóór 18.00 uur opgehaald zijn.
- Wij begrijpen dat het ouders incidenteel niet lukt hun kind voor sluitingstijd te komen halen, bijvoorbeeld vanwege verkeersdrukte. Het is prettig als de groepsleiding daar telefonisch van op de hoogte wordt gebracht. Wanneer ouders herhaaldelijk hun kind te laat komen ophalen, wordt de extra gebruikte tijd per kwartier in rekening gebracht als flexextra-opvang. De groepsleiding zet dit in Kindplanner. Ook kan de organisatie de ouders verzoeken standaard verlengde opvang te reserveren.
- Kinderen worden niet meegegeven aan anderen dan de ouders, tenzij ouders aan de groepsleiding te kennen hebben gegeven dat een ander dan zichzelf hun kind komt ophalen. Het is voor ons prettig als wij van tevoren weten wie het kind dan zal komen ophalen en wat de relatie tot het kind is. Als wij geen bericht van ouders hebben gekregen en er komt toch een onbekende het kind ophalen, dan bellen we altijd eerst de ouders voordat we het kind meegeven.
- Wij stellen het op prijs als ouders vakanties en dagen waarop hun kind niet komt, van tevoren aan de groepsleiding doorgeven.
- Wij gaan ervanuit dat ouders voor ons telefonisch bereikbaar zijn. Het is van belang dat wij altijd de juiste telefoonnummers doorkrijgen.

## **6.8 Ziektebeleid**

### ***Algemeen***

Volgens de GGD-voorschriften mag Nannies zieke kinderen opvangen. Binnen Nannies zijn wij hierbij van mening dat een ziek kind het beste thuis verzorgd kan worden. Wij beschikken niet over de mogelijkheden om de intensieve zorg te bieden die een ziek kind nodig heeft en we kunnen de verantwoordelijkheid voor het welzijn van het zieke kind niet dragen. Bij een infectieziekte is er ook nog het aspect van besmettingsgevaar voor andere kinderen, de medewerkers en zwangere vrouwen.

### ***Landelijke richtlijnen in de Kiddi-app***

Als leidraad voor wat betreft de vraag: "Kan ik mijn zieke kind brengen? /Wat adviseer ik als medewerker de ouders?" wordt in de meeste gevallen de informatie aangehouden zoals beschreven in de Kiddi-app, die door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is ontwikkeld. De GGD (afdeling infectieziekten) houdt de informatie uit deze app als richtlijn aan. Wel hebben we er bij Nannies in overleg met de centrale oudercommissie en onze medewerkers voor gekozen om in een aantal gevallen afwijkend beleid te volgen. Dit staat hieronder beschreven.

### *Nanniesafspraken*

Bij de volgende aandoeningen kan een kind niet komen of moet het opgehaald worden. (voor deze aandoeningen geldt dus dat Nannies hierin ander beleid heeft bepaald dan omschreven in de richtlijnen van de Kiddi-app):

- **Koorts boven 39°C.** Koorts is een reactie van het lichaam als een virus of bacterie het lichaam binnen wil komen. Een warm lichaam kan virussen en bacteriën beter bestrijden. Koorts bij kinderen is niet altijd direct alarmerend. Tot aan een temperatuur van 39°C kijken we goed hoe een kind zich voelt. Wanneer het bijvoorbeeld speelt, eet en drinkt en niet suf, verdrietig en/of benauwd is, kan een kind bij Nannies blijven. De medewerker van de groep zullen altijd contact met een ouder opnemen wanneer een kind koorts heeft. Bij koorts tussen 38°C en 39°C kan er overlegd worden of een kind bij Nannies kan blijven. Bij koorts vanaf 39°C moet een kind opgehaald worden, onafhankelijk van zichtbare klachten. Wanneer een kind in de twaalf uur voordat het naar Nannies komt deze klacht heeft gehad (i.e. koorts boven 39°C), dan kun je het 's ochtends niet naar Nannies komen brengen.
- **Waterdunne diarree.** Wanneer een kind twee keer diarree heeft gehad met waterdunne ontlasting (zie Bristol Stool Chart, type 7), dan kan een kind niet bij Nannies blijven. (Dit geldt niet voor borstvoedings-spuittuilers). Wanneer een kind in de twaalf uur voordat het naar Nannies komt deze klacht heeft gehad, dan kun je het 's ochtends niet naar Nannies komen brengen.
- **Bloederige diarree.** Wanneer een kind bloederige diarree heeft, dan kan het kind niet bij Nannies blijven. Wanneer een kind in de twaalf uur voordat het naar Nannies komt deze klacht heeft gehad, dan kun je het 's ochtends niet naar Nannies komen brengen.
- **Overgeven.** Wanneer een kind heeft overgegeven, dan kan het niet bij Nannies blijven. (Bij braken/overgeven/spugen komt de maaginhoud met golven via de mond naar buiten. Het is dus iets anders dan voeding teruggeven tijdens of vlak na een eetmoment.) Wanneer een kind in de twaalf uur voordat het naar Nannies komt deze klacht heeft gehad, dan kun je het 's ochtends niet naar Nannies komen brengen.
- **Koortsuitslag op onafgedekte delen van het lichaam.** (*Herpes simplex virus, ook bekend als koortslip, maar kan ook op andere plekken op het lichaam voorkomen.*) Koortsuitslag komt gelukkig nauwelijks voor bij jonge kinderen. Koortsuitslag is wel erg besmettelijk en (levens)gevaarlijk voor de allerjongste kinderen. Een besmetting blijft levenslang. Vanwege de mogelijke ernst van een besmetting met het herpes simplex virus kiezen we ervoor om kinderen met koortsuitslag op onafgedekte delen van het lichaam niet naar Nannies te laten komen. Wat betreft de afdekking geldt dat dit een blijvende afdekking moet zijn door middel van kleding of bijvoorbeeld een pleister, waarbij een kind deze niet af mag trekken.
- **Krentenbaard met open blaasjes op onafgedekte delen van het lichaam.** Krentenbaard is een ontsteking van de huid, veroorzaakt door een bacterie. Krentenbaard is besmettelijk. Krentenbaard kan via de lucht overgedragen worden, maar meestal gaat de besmetting via de handen of speelgoed. Door kinderen met open blaasjes te weren, kan het besmettingsgevaar voor andere kinderen niet uitgesloten, maar wel verkleind worden. Wanneer krentenbaard behandeld wordt met (antibiotica)zalf of -tabletten, dan is het na 48 uur niet meer besmettelijk. Een kind mag vanaf 48 uur na de start van deze behandeling dan ook weer naar Nannies komen. Wat betreft de afdekking geldt dat dit een blijvende afdekking moet zijn door middel van kleding of bijvoorbeeld een pleister, waarbij een kind deze niet af mag trekken.
- **Hoofdluis.** Wanneer er zichtbare, lopende luizen gezien worden, moet een kind opgehaald worden. We adviseren om wanneer er hoofdluis geconstateerd is 14 dagen lang elke ochtend voordat je kind naar Nannies komt te kammen. Dit om te voorkomen dat er steeds op nieuw luizen uitkomen (uit de neten die ook na het kammen of een shampoo-behandeling nog aanwezig kunnen zijn) en je je kind steeds opnieuw moet komen ophalen. De medewerkers bij Nannies kunnen het kammen niet van de ouders overnemen.

### *Medicijnverklaring*

Wanneer een kind medicijnen nodig heeft, dan kan in overleg gekeken worden of deze bij Nannies toegediend kunnen worden. Een ouder tekent dan een medicijnverklaring waarin er verzocht wordt om deze medicijnen toe te dienen.

### *Paracetamol*

Er zijn twee situaties waarin Nannies een paracetamol kan toedienen:

- Wanneer een kind geen koorts heeft, of koorts lager dan 39°C en wanneer een kind duidelijk pijn (bijvoorbeeld oorpijn of keelpijn) of klachten (bijvoorbeeld hangerigheid of misselijkheid) heeft.
- Wanneer een kind koorts heeft hoger dan 39°C en het kind hiermee verlichting geboden kan worden totdat de ouders het komen ophalen. Paracetamol kan dan dus niet gebruikt worden om de koorts te verlagen om het kind alsnog bij Nannies te kunnen laten blijven.

Wanneer ouders paracetamol willen laten toedienen, dan dienen ze daar per keer schriftelijk toe te verzoeken via een bericht in het ouderportaal.

Belangrijk: wanneer een kind nog nooit paracetamol heeft gehad en er dus niet bekend is of een kind daar goed op reageert, dan kan Nannies geen paracetamol toedienen.

Een kind kan niet met een paracetamol op naar Nannies gebracht worden, tenzij de groepsleiding na telefonisch overleg (ze zijn vanaf 7.00 uur bereikbaar) aangeeft dat zij de verantwoordelijkheid voor het zieke kind op zich willen en kunnen nemen.

### *Contact*

Als een kind ziek wordt tijdens zijn verblijf bij Nannies, zal een medewerker van de groep contact opnemen met een ouder om te overleggen. De ouders dienen daarvoor altijd bereikbaar te zijn. Wanneer je weet dat je als ouder (een deel van) een dag onbereikbaar zult zijn, geef dan door wie er wel bereikbaar is in geval van nood. Ouders kunnen besluiten om hun zieke kind op te komen halen of verzoeken een paracetamol toe te dienen. Als de medewerkers van de groep van mening zijn dat zij geen verantwoorde zorg kunnen bieden, de belastbaarheid te hoog is of dat er een risico aanwezig is voor het zieke kind of anderen op de groep, kunnen zij ouders sommeren hun kind te komen halen. Bij twijfel over de ernst of de oorzaak van de ziekte van een kind of een verschil van mening tussen ouders en groepsleiding, neemt de leidinggevende van Nannies kinderdagverblijven (focuskracht of visiekracht) een beslissing over of een kind wel of niet op de groep mag komen/blijven. Tevens kan zij de ouders verzoeken een bezoek aan de huisarts af te leggen. Alleen bij acuut gevaar schakelt Nannies, zonder overleg, direct de huisarts in.

### *Rijksvaccinatiebeleid*

Bij Nannies zijn we expliciet voorstander van deelname aan het Rijksvaccinatieprogramma. Van alle Nannies-kinderen is 99% gevaccineerd. We streven naar 100% dekkingsgraad. Onze oudercommissies hebben namens de ouders uitgesproken het nadrukkelijk van belang te vinden dat alle kinderen die Nannies bezoeken gevaccineerd zijn.

Heb je ervoor gekozen om je kind niet te laten vaccineren? We denken dat Nannies dan waarschijnlijk niet de goede keuze is voor jou. Er zijn wellicht andere kinderdagverblijven waarvan de visie, in elk geval op dit vlak, beter aansluit bij jouw persoonlijke keuzes.

Wanneer je als ouder uiteindelijk toch kiest voor plaatsing bij Nannies als je kind niet gevaccineerd wordt, dan hanteren we aanvullende ziekteafspraken. Een niet gevaccineerd kind wordt binnen een uur opgehaald bij Nannies in de volgende gevallen:

- het kind heeft een temperatuur van 38°C of hoger;
- het kind toont twijfelachtige plekken, uitslag, bultjes, blaasjes of blaren;
- elke andere situatie die mogelijk verband houdt met het niet inenten, een en ander uitsluitend ter beoordeling van de groepsleiding en de leidinggevenden van Nannies Kinderdagverblijven.

## **6.9 Contact met de ouders**

We hechten veel waarde aan een goed contact met ouders, waardoor een optimale samenwerking kan worden bereikt in de zorg voor de kinderen. Naast het dagelijks contact dat ouders en groepsleiding hebben als een kind op een groep geplaatst is, zijn er de volgende standaard -contactmomenten met het kinderdagverblijf.

### ***Kijkafspraak***

Mensen met interesse in plaatsing bij ons kinderdagverblijf worden ontvangen door een leidinggevende. Zij krijgen een rondleiding door het gebouw en ze krijgen uitleg over ons beleid en onze werkwijze. We nemen de tijd om vragen te beantwoorden en om ouders zich een beeld te laten vormen van hoe het eraan toegaat op het kinderdagverblijf.

### ***Wengesprek***

> Zie ook *Wennen (5.1)*

Voordat de opvang van start gaat, komen ouders met hun kindje naar het kinderdagverblijf om kennis te maken met de groepsleiding en om voor ons relevante informatie met betrekking tot de zorg voor hun kind door te geven.

### ***Oudergesprek***

Jaarlijks nodigt de groepsleiding ouders uit voor een uitgebreid oudergesprek. De ouder kan kiezen of hij van het aanbod gebruik maakt. In het oudergesprek wordt gesproken over de ontwikkeling van een kind, over de thuissituatie, over het contact met de groepsleiding en er worden afspraken gemaakt voor de toekomst. Als ouders of groepsleiding hier behoefte aan hebben dan kan er ook tussentijds een oudergesprek plaatsvinden. Dit kan bijvoorbeeld zijn als er zorgen zijn rondom de ontwikkeling van een kind of als afspraken tussen ouders en groepsleiding onduidelijk zijn.

### ***Ouder/thema-avonden***

Bij gelegenheid worden door de organisatie (en soms de oudercommissie) ouderavonden georganiseerd over verschillende onderwerpen die te maken hebben met opvoeden en zorgen voor kinderen.

### ***Verjaardagen***

Wij vinden het erg gezellig als ouders aanwezig zijn bij het vieren van de verjaardag van hun kind.

De manier waarop wij omgaan met ouders staat beschreven in onze 'omgangsafspraken', te vinden op [www.nannies.nl](http://www.nannies.nl). Als concrete invulling van één van deze afspraken staat hieronder beschreven hoe we omgaan met social-media.

### ***Klasbord***

Om ouders een beeld te kunnen geven van de dagelijkse gang van zaken en de activiteiten op de groep, communiceren de groepen met de ouders via Klasbord. Dit is een communicatie-tool voor het onderwijs, waar in een beschermde omgeving foto's en teksten gedeeld kunnen worden. Ouders kunnen lid worden van Klasbord via de groepscodes die op de groep van je kind opvraagbaar is. We vragen de ouders toestemming om foto's van hun kind te mogen plaatsen op Klasbord.

### ***Persoonlijk gebruik van social-media***

Wij hebben in het kader van de professionaliteit van onze medewerkers afspraken gemaakt over het gebruik van social-media:

- Medewerkers van Nannies onderhouden geen sociale media-banden met huidige klanten van Nannies (via Facebook, Linked-In, Twitter of andere sociale netwerken). (Uitzondering: wanneer de band al aantoonbaar bestond voor plaatsing van de kinderen bij Nannies (bijvoorbeeld een familielid of een buurvrouw), hoeft deze niet beëindigd te worden.)
- Medewerkers geven hun prive-telefoonnummer of emailadres niet aan ouders. Dit betekent dat er bijvoorbeeld ook geen communicatie via Whatsapp kan plaatsvinden. Mocht een ouder op wat voor manier dan ook toch over prive-gegevens beschikken, dan verzoeken we de ouder deze gegevens te verwijderen. (Uitzondering: Wanneer we in een noodgeval niet op een andere manier bereikbaar kunnen zijn voor een ouder (bijvoorbeeld als we met een kind naar het ziekenhuis moeten) kunnen we een prive- telefoonnummer geven, specifiek voor gebruik in die situatie. Daarna volgt dan ook weer het verzoek het nummer te verwijderen. De vestigingscoördinatoren kunnen hun telefoonnummer geven aan de leden van de oudercommissie, om te kunnen communiceren over de OC, dus niet over de opvang van hun eigen kinderen.)

- Medewerkers die al een persoonlijke relatie hadden met een ouder voor het starten van de opvang, communiceren met betrekking tot de opvang bij Nannies uitsluitend via de geëigende kanalen (dus ook niet via de eigen telefoon of Whatsapp).

## 6.10 Oudercommissie

Elke vestiging van Nannies heeft een lokale oudercommissie. De oudercommissie behartigt de belangen van alle ouders van kinderen die bij Nannies worden opgevangen. In de Wet kinderopvang is de positie van de oudercommissie vastgelegd. Niet alleen het feit dat er een oudercommissie moet zijn, maar ook dat de oudercommissie op een aantal onderdelen van het beleid van Nannies -vervaard- adviesrecht heeft. Te denken valt dan aan kwaliteitsbeleid, voedings-aangelegenheden, pedagogisch beleid, veiligheid, beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten, de klachtenregeling, prijsbeleid, openingstijden, enzovoort. De lokale oudercommissies hebben sommige delen van hun adviesrecht gemandateerd aan de centrale oudercommissie die bestaat uit afgevaardigden van de lokale OC's.

De lokale oudercommissies vergaderen een aantal keer per jaar, al dan niet in aanwezigheid van de vestigingscoördinator van de betreffende vestiging. Wanneer dat nodig is, overlegt de oudercommissie met de leiding van Nannies om zaken te verbeteren of te veranderen. Tweemaal per jaar vergadert de centrale oudercommissie met de directie om op de hoogte gebracht te worden van de gang van zaken bij de organisatie en de verwachtingen voor de toekomst.

Je kunt in contact komen met de oudercommissie via [oudercommissie@nannies.nl](mailto:oudercommissie@nannies.nl).

## 6.11 Klachtenregeling Nannies Kinderdagverblijven

Nannies Kinderdagverblijven investeert veel in het waarborgen van een klimaat op haar kinderdagverblijven waar eenieder zich veilig en vertrouwd bij voelt. Wij richten ons beleid dusdanig in dat we ons in grote mate kunnen richten naar de wensen en de belangen van de ouders die hun kinderen bij ons brengen. Een open communicatie is daarbij van essentieel belang. Desondanks kan het altijd voorkomen dat er bij een ouder onvrede of onduidelijkheid ontstaat. Vanzelfsprekend zoeken we graag met u samen naar een oplossing. Voor die gevallen waarin dat niet mogelijk blijkt, hebben we ons aangesloten bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

De procedure in geval van een klacht is als volgt:

- **Voortraject klacht:** Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervanuit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de vestigingscoördinator of een medewerker van het hoofdkantoor. Leidt dit alles niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden.
- **Indienen klacht:** Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht te zijn ingediend, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van datum, naam en adres van de ouder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de lokatie en de groep en een omschrijving van de klacht. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de klachtenprocedure daarmee afgesloten.
- **Behandeling klacht:** Na ontvangst van een klacht ontvangt de ouder een ontvangstbevestiging. Daarna wordt de klacht inhoudelijk in behandeling genomen. Verantwoordelijk binnen Nannies voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht is Anneke Groos (bij haar afwezigheid Evelien Kempen of Eva van Striep). Afhankelijk van de aard en de inhoud zal zij een onderzoek instellen. Zij houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht ontvangt de ouder een

schriftelijk en gemotiveerd antwoord van de organisatie, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

- **Externe klachtafhandeling:** Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie. De werkwijze van de Geschillencommissie staat beschreven op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). U vindt hier informatie over welk soort klachten de Geschillencommissie in behandeling neemt, hoe u een klacht kunt indienen, wat dat kost en welke termijnen er gelden. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Contactgegevens:

Email: [info@nannies.nl](mailto:info@nannies.nl) (wordt dagelijks gelezen) of [anneke@nannies.nl](mailto:anneke@nannies.nl) (wordt niet dagelijks gelezen)

Schriftelijk: Nannies Kinderdagverblijven, t.a.v. Anneke Groos, Postbus 6633, 6503 GC Nijmegen.

Tevens kan een ouder (zowel als de organisatie) bepaalde bezwaren voorleggen aan de oudercommissie. De oudercommissie zal daar zeker aandacht aan besteden en naar haar inzicht wellicht advies geven. Zij draagt echter geen verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de klacht.

## **6.12 Registratie en inspecties**

Alle kinderdagverblijven van Nannies zijn bij de gemeente geregistreerd. Dit betekent dat ouders recht hebben op een bijdrage in de kosten van de belastingdienst.

De gemeente laat jaarlijks door de GGD inspecties uitvoeren bij alle vestigingen. Deze inspectierapporten staan op onze website: [www.nannies.nl](http://www.nannies.nl) en in het landelijk register kinderopvang: [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl). Tevens worden onze vestingen jaarlijks door de brandweer geïnspecteerd. Deze rapporten zijn ter inzage beschikbaar via het hoofdkantoor.