

# Pedagogisch beleidsplan KDV Muziekwijk



## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	
<b>4 De vier kerncompetenties</b> .....	
5 Het bewaken van de emotionele veiligheid.....	
5 Ontwikkelen van persoonlijke competenties.....	
6 Ontwikkelen van sociale competenties.....	
7 Overdracht van normen en waarden .....	
<b>7 De mentor</b> .....	
<b>7 De 3uurs regeling</b> .....	
<b>8 Vaste-gezichtencriterium</b> .....	
<b>8 Kind- volgsysteem</b> .....	
<b>8 De praktijk</b> .....	
9 De openingstijden en pakketten .....	
9 Extra dagdelen.....	
9 Tarief.....	

9 Ruilen.....	.....
9 Samenvoegen .....	.....
10 De wenperiode .....	.....
10 Het dagritme .....	.....
10 Gezonde opvang.....	.....
12 Drinken .....	.....
12 Traktatiebeleid .....	.....
12 Buitenspeelbeleid.....	.....
13 Ophalen .....	.....
<b>13 De omgeving</b>	.....
<b>13 Contact met de ouders</b>	.....
<b>13 De oudercommissie</b>	.....
<b>14 Activiteiten en ontwikkelingsstimulering</b>	.....
<b>14 Activiteiten met ouders.....</b>	.....
<b>15 Veiligheid en gezondheid</b>	.....
<b>15 Vier-ogenbeleid</b>	.....
<b>15 Beroepskrachten.....</b>	.....
15 Medewerkers .....	.....
15 Stagiaires en vrijwilligers .....	.....
15 Twinkle Star is een leerbedrijf.....	.....
16 Vastgelegde criteria voor formatieve inzet.....	.....

## 16 Klachten

.....

## 17 Camerabeveiliging:

.....

## 18 Pedagogisch coach .....

## 18 Pedagogisch beleidsmedewerker .....

### Inleiding

Hieronder leest u het pedagogisch beleidsplan van Kinderspeelpaleis Twinkle Star (hierna genoemd Twinkle Star). Het beleid is geschreven door Dianah Seoud, op basis van haar ervaringen in de kinderopvang en na uitvoerig overleg met het personeel van Twinkle Star.

In het beleid komen alle aspecten aan bod die van belang zijn voor ouders en verzorgers, medewerkers en andere betrokkenen.

Ten behoeve van de leesbaarheid zal in dit beleidsplan worden gesproken over pm'er (pedagogisch medewerker) voor zowel de mannelijke als de vrouwelijke vorm en van 'wij', als zijnde Kinderspeelpaleis Twinkle Star. Daar waar 'zij' staat dient 'hij/zij' gelezen te worden en daar waar gesproken wordt van 'ouders', dient 'ouders/verzorgers' gelezen te worden.

Twinkle Star is gericht op het individuele kind, want ieder kind is uniek en heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelt zich in een eigen tempo. Twinkle Star is kleinschalig, waardoor wij de mogelijkheid hebben om zowel in een grote groep als in een klein groepje, maar ook individueel met de kinderen te kunnen werken. Omdat we een klein vast team hebben kunnen we de kinderen en de ouders goed leren kennen. Wij vinden dit een goede basis om vertrouwen op te bouwen en veiligheid te bieden aan de kinderen. Deze basis hebben de kinderen nodig om zich goed te kunnen ontwikkelen.

Ons pedagogisch beleidsplan is geen vaststaand gegeven, maar zal zich in de loop van de tijd blijven ontwikkelen. Aanpassingen in het beleidsplan die niet voortkomen vanuit veranderingen in de wet kinderopvang, worden enkel gemaakt na overleg met het personeel van Twinkle Star of de oudercommissie. Het pedagogisch beleid zal jaarlijks worden herzien.

Het is uiteraard ons doel om de kinderen op een leuke manier professionele opvang aan te bieden. Zonder dat zij dit opmerken willen wij bijdragen aan hun ontwikkeling, maar bijvoorbeeld ook aan hun gezondheid. Door de kinderen te laten bewegen middels sport en spel, maar zeker ook door het aanbieden van gezonde maaltijden.

Kwaliteit stopt niet bij de pedagogische eisen, maar moeten op positieve wijzen worden doorgevoerd in elk element van Twinkle Star.

Zowel ons pedagogisch beleid als ons beleid voor veiligheid en gezondheid zijn vrij in te zien via onze website [www.kinderspeelpaleistwinklestar.nl](http://www.kinderspeelpaleistwinklestar.nl)

## De vier kerncompetenties

In dit hoofdstuk worden de vier kerncompetenties behandeld. Deze vier kerncompetenties zijn:

- - Het bewaken van de emotionele veiligheid,
- - Het ontwikkelen van persoonlijke competenties,
- - Het ontwikkelen van sociale competenties,
- - Overdracht van normen en waarden.

### Het bewaken van de emotionele veiligheid

Waarom is het belangrijk dat de kinderen zich bij ons emotioneel veilig voelen? Wanneer een kind zich emotioneel veilig voelt, kan het zichzelf zijn en zich daardoor optimaal ontwikkelen.

Hoe zorgen we ervoor dat een kind zich bij ons emotioneel veilig voelt?

Respect hebben voor een kind betekent dat je het gedrag en de behoeften van het kind respecteert. Je behandelt een kind als een gelijkwaardig persoon. Onze respectvolle benadering uit zich onder andere in het volgende:

- Wij dwingen de kinderen niet om hun eten op te eten. Wanneer zij zelf aangegeven dat zij genoeg hebben gehad, respecteren wij dat.
- Wij noemen de kinderen bij de naam.
- Wij praten altijd op een rustige toon tegen de kinderen.
- Wij geven de oudere kinderen de keus of zij willen slapen met hun broek/jurk aan of uit.

Om dit te bereiken creëren de pm'ers van Twinkle Star een sfeer waar kinderen zich welkom en thuis voelen. Het gevoel van veiligheid wordt gegeven door de responsieve en respectvolle houding van de pm'ers en doordat zij inspelen op de belevingswereld van de kinderen.

Ook de structuur van het dagritme geeft de kinderen een gevoel van veiligheid. Hierdoor houden kinderen overzicht tijdens de dag. De kinderen kunnen het dagritme zelf volgen dankzij onze dagkaarten.

Een keer per dag hebben wij een kringactiviteit. Belangrijke gebeurtenissen van de kinderen worden hier besproken in de groep, zoals bijvoorbeeld geboorte van een broertje of zusje, verhuizing, wie ziek is of wie er (bijna) jarig is. We staan dan stil bij de gebeurtenis maar vooral bij wat de kinderen hierbij voelen.

Daarnaast willen wij graag de thuissituatie zo goed mogelijk nabootsen en om dit mogelijk te maken is het van belang dat goede afspraken worden gemaakt met de ouders en zijn er dagelijks momenten van overdracht tussen de pm'ers en de ouders. Naast de overdracht momenten aan het begin en aan het einde van de opvang dag, hebben ouders ook nog de mogelijkheid om via onze ouderapp met een van de pm'ers op de groep te communiceren.

Het spreekt voor zich dat wij in verband met de emotionele veiligheid zo veel mogelijk werken met vaste gezichten op de groep, zodat de kinderen de mogelijkheid hebben om een band op te bouwen met hun pm'er. Omdat de kinderen bij Twinkle Star altijd op hun eigen groep komen ontstaat hierdoor ook een gevoel van verbondenheid met de vriendjes en vriendinnetjes. Ook werken wij met vaste flex- en invalmedewerkers en hebben alle kinderen een eigen bakje voor hun persoonlijke spullen en een vaste plek op de kapstok met een eigen luizenzak. Alle kinderen zien hun eigen foto hangen bij onze verjaardagskalender.

Als laatste menen wij dat de omgeving van de kinderen ook kan bijdragen aan de emotionele veiligheid. Wij kiezen daarom voor rustgevendende kleuren (licht blauw en wit) in onze inrichting en ons interieur. De vele knutselwerkjes aan de muren geven een gezellig, huiselijke sfeer.

### **Ontwikkelen van persoonlijke competenties**

De kinderen worden gestimuleerd in de omgang met elkaar en hoe ze met elkaar kunnen communiceren. Het ene kind heeft wat meer stimulans nodig om voor zichzelf op te komen en een ander kind leert juist meer te delen. De pm'er s geven hier aandacht aan door de kinderen zoveel mogelijk hun eigen conflicten zelf op te laten lossen maar ook door ondersteuning te bieden als dit voor het kind meerwaarde heeft. De kinderen ontdekken zo zelf hoe ze problemen kunnen oplossen (in plaats van dat het voor ze wordt gedaan) wat hun sociale competenties stimuleert.

Kinderen kijken naar elkaar, reageren op elkaar, leren naast elkaar en met elkaar te spelen. De relaties met leeftijdsgenootjes worden steeds waardevoller. De pm'er s begeleiden de groep zodanig dat elk kind tot zijn recht komt en bewaken de groeps sfeer.

Door middel van groepsactiviteiten vinden kinderen hun weg in de groep. Gezamenlijke activiteiten zijn verbindend. Tijdens de groepsactiviteiten wordt rekening gehouden met de individuele wensen en behoeften van het kind. Het stimuleren van taal- en cognitieve ontwikkeling gebeurt doordat we veel met de kinderen praten bijvoorbeeld aan tafel of tijdens de kringgesprekken, wanneer we de dag bespreken en de dingen die de kinderen allemaal bezighouden doornemen. Bij het naar buiten gaan stimuleren wij de dreumes en peuters zelf hun jas en schoenen aan te trekken.

De verschillende hoekjes en het op ontwikkelingsniveau afgestemde materialen geven de kinderen tijdens de vrije speelmomenten de gelegenheid op hun eigen manier de verschillende ontwikkelingsvaardigheden te oefenen. Zo mogen de kinderen zelf een boekje of puzzel uitkiezen. Wij hebben puzzels in verschillende moeilijkheidsgraden en stimuleren kinderen steeds de uitdaging op te zoeken.

In de ochtend starten wij de dag gezamenlijk met een kring activiteit met KIKI de Beer. Wij zingen een goedemorgen liedje waarbij alle namen aan bod komen en wij de kinderen deze dag verwelkomen. Na het zingen mogen de kinderen kiezen of zij KIKI willen wassen met een washand of de tanden poetsen. Daarna nemen wij met de kinderen de thema kaarten door. Dit zijn kaarten met afbeeldingen die te maken hebben met het thema.

Knutsel activiteiten worden op leeftijd aangepast. Zo wordt voor de baby's alles voorbereid terwijl de dreumes en de peuters worden uitgedaagd door zelf te plakken en te knippen bijvoorbeeld.

### **Ontwikkelen van sociale competenties**

Twinkle Star wil kinderen de ruimte bieden om sociale ervaringen op te doen, waardoor sociale vaardigheden verworven kunnen worden (sociale competenties). Elk kind krijgt individuele zorg en aandacht, maar ook de groep heeft een belangrijke functie, want kinderen maken deel uit van de samenleving. Twinkle Star ziet de opvang als een samenleving in het klein, waarin de kinderen kunnen oefenen. Wij stellen de kinderen op deze manier in de gelegenheid om de wereld om hun heen voorzichtig te ontdekken.

Kinderen leren van en door elkaar. Het elkaar leren respecteren en het opkomen voor eigen belang zijn belangrijke toegevoegde waarden van het samenzijn in een groep. In de groep worden deze vaardigheden gestimuleerd door bijvoorbeeld elkaar helpen, samen speelgoed opruimen en het vieren van feestelijke gebeurtenissen.

Daarnaast leren wij de kinderen wachten op elkaar. Dit kan bijvoorbeeld tijdens het eten zijn of bij het naar buiten gaan. Wij beginnen met eten zodra iedereen bijvoorbeeld een broodje heeft, dan zingen wij het eet smakelijk liedje en mogen zij eten. Wij gaan pas naar buiten als een ieder zijn jas en schoenen aan heeft.

### **Overdracht van normen en waarden**

Twinkle Star vindt het belangrijk dat alle kinderen worden opgevoed tot zelfstandige en democratisch denkende burgers met waarden en normen die kloppen met die van de maatschappij waarin ze opgroeien. De pm'er s maken afspraken met de kinderen en leggen de afspraken aan de kinderen uit. Daarbij leggen de pm'er s natuurlijk ook uit wat het belang is van deze afspraken. Voorbeelden van deze afspraken kunnen zijn: elkaar troosten, op je beurt wachten, samen spelen met het speelgoed, zuinig omgaan met andermans spullen, rustig praten (niet schreeuwen) en netjes praten (niet schelden) etc.

De pm'er s bewaken de regels en geven zelf natuurlijk het goede voorbeeld. Regels en afspraken vergroten het gevoel van veiligheid doordat het kind de afspraken herkend en weet wat er wordt verwacht.

### **De mentor**

Aan uw kind wordt tijdens de intake of bij aanvang van de opvang mondeling een mentor aangewezen. Wanneer zij op dat moment aanwezig is, kunt u gelijk even kennismaken. Deze mentor is een van de pm'ers die werkzaam is op de groep van uw kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek u.

Het is de bedoeling dat het mentorschap bijdraagt aan de emotionele veiligheid en de ontwikkeling van uw kind.

“Mentoring is een, een op een interactief proces, waarbij de mentor het leren van de mente (in dit geval het kind) begeleidt en ze zich samen op de persoonlijke ontwikkeling richten. Mentoren zetten hun kennis, bekwaamheid en levenservaring in, om kinderen te helpen hun ontwikkelingsdoelen te bereiken (vrij vertaald naar Cohen en Galbraith, 1995).”

De mentor signaleert eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling van uw kind of andere problemen en wijst u indien nodig de weg naar passende instanties voor verdere ondersteuning. Daarnaast is de mentor uw eerste aanspreekpunt. Wanneer er behoefte is aan een persoonlijk gesprek dan kan deze worden aangevraagd.

De mentor van het kind is tevens verantwoordelijk voor het noteren en registreren van belangrijke informatie omtrent het kind. Bijvoorbeeld wanneer er spraken is van allergieën of dieetwijzigingen. De ouders brengen de mentor op de hoogte en deze draagt zorg voor correcte verwerking hiervan, zodat alle betrokkenen hiervan op de hoogte worden gebracht.

De naam en contactgegevens van de mentor van uw kind vindt u terug in onze ouderapp.

### **De 3uurs regeling**

De wet kinderopvang staat toe dat er op vastgestelde momenten mag worden afgeweken van het LKR (leidster-kind ratio). Vanaf 1 januari 2018 is het wettelijk verplicht om hier duidelijk inzicht aan te geven. Bij Twinkle Star geven wij hier op de volgende manier invulling aan:

In de vroege ochtend, zijn er nog niet veel kinderen op de opvang. De 1<sup>e</sup> pm'er kan dan alleen staan. De 2<sup>e</sup> pm'er komt om 8.00 of 09:00 uur.

In het onwaarschijnlijke geval dat er voor die tijd al te veel kinderen op de groep staan, zal de 1<sup>e</sup> pm'er ondersteund worden door een BSO-medewerker.

In de middag wordt er 1 uur afgeweken tussen 13:00 uur en 14:00 uur, in verband met de pauze en de overige 2 uren zullen gebruikt worden aan het einde van de dag, van 15.30 - 17.30 uur. Na 17.30 uur kan de pm'er vanwege zeer laag aantal kinderen die verlengde opvang hebben, sowieso alleen op de groep staan.

### **Vaste-gezichtencriterium**

### **Kind-volgsysteem**

Bij Twinkle Star vinden wij het erg belangrijk om de ontwikkeling van ieder kind goed te volgen. Om die rede volgen wij de kinderen met een zogenaamd kind-volgsysteem.

Deze observaties worden besproken met de leidinggevende en de directrice. 1x per jaar worden de gegevens verwerkt in een rapportje en met de ouders besproken tijdens een 10-minuten gesprek. Uiteraard worden opvallende zaken direct met de ouders besproken. Bij eventuele twijfel over een kind vindt er een extra gesprek plaats met de ouders waarbij de observaties besproken worden. In overleg met de ouders kunnen wij extra interne of externe hulp inschakelen.

Als uw kind aanwezig is, werkt er altijd minimaal één vast gezicht van uw kind op de groep.

Er kunnen dus meer pm'ers, al dan niet structureel, op de betreffende groep werken, naast de 'vaste' gezichten. De vaste gezichten worden bepaald per kind, niet op groepsniveau.

Pm'ers kunnen aan de hand van vragen in observatielijsten de ontwikkeling van het kind beoordelen. De vragen gaan over concreet te observeren gedrag en geven een goed beeld van de spraak/taal, sociaal emotionele en motorische ontwikkeling van baby's, dreumesen en peuters.

2x per jaar (Juni en Oktober) staan de kind observaties op de agenda van de teamvergadering. Het observatieformulier wordt besproken en de medewerkers kunnen kenbaar maken waar zij in de praktijk tegenaan lopen. Urgente zaken kunnen uiteraard ten alle tijden met de leidinggevende besproken worden.

Het doel is een doorlopende ontwikkeling naar de basisschool en de buitenschoolse opvang, met uw toestemming wordt de kennis over de ontwikkeling van uw kind aan de school overgedragen, bij de overgang van het kind, naar de basisschool. De mentor van uw kind houdt u tussendoor, tijdens de overdracht, op de hoogte van de verkregen informatie.

## **De praktijk**

### **De openingstijden en pakketten**

Twinkle Star biedt ruime openingstijden en diverse pakketten. Hieronder ziet u enkele voorbeelden:

**Reguliere dagopvang:** dit is een hele dag vanaf 7:30 tot 18:00 uur.

**Verlengde opvang:** extra opvang in de ochtend, vanaf 6:30 of 7:00 uur. Of aan het einde van de dag van 18:30 tot 19:00 uur.

### **Extra dagdelen**

Wanneer er behoefte is aan een extra dagdeel of dag dan kan dit middels het formulier "aanvraag extra dagdeel" worden aangevraagd. Twinkle Star zal het verzoek honoreren mits de groepsgrote dit toelaat.

### **Tarief**

Ons tarief voor 2024 is **€ 10,25** voor de reguliere opvang. Eventuele tariefwijzigingen voor het volgende kalenderjaar worden, na overleg met de oudercommissie, een maand van tevoren bekend gemaakt.



Tijdens schoolvakanties gelden dezelfde openingstijden. Mocht uw kind een keer niet kunnen komen dan is afbellen gewenst. Binnen de contracturen bent u vrij om uw kinderen op elk gewenst moment van de dag te halen of te brengen. Overleg met de pm'ers is hierin wel van belang zodat het dagritme van de groep zo min mogelijk verstoord wordt.

### **Ruilen**

Mocht het nodig zijn om zo nu en dan van de contractdagen af te wijken dan is dat bij Twinkle Star geen enkel probleem, mits tijdig aangekondigd. De ruil-dag(en) kunnen middels een e-mail bij de leidinggevende worden aangevraagd. Bij Twinkle Star hanteren wij **geen** maximaal aantal ruildagen per jaar. Een ruil-dag wordt gehonoreerd mits de groepsgrote dit toelaat. Uitzonderingen op deze regel zijn vakanties, studiedagen en nationale feestdagen. Een ruil-dag moet binnen de kalendermaand worden geruild.

### **De stamgroep**

Kinderspeelpaleis Twinkle Star De Muziekwijk bestaat uit 1 verticale stamgroep voor kinderen van 0-4 jaar. De groep bevat maximaal 16 kinderen van 0-4 jaar (hierin zitten maximaal 8 kinderen onder de 1 jaar). Het werken met verticale groepen biedt voordelen, vooral op pedagogisch gebied. Zo komen kinderen in contact met kinderen van verschillende leeftijden, wat een positieve invloed heeft op hun sociale ontwikkeling.

Het aantal pm'ers wat per dag op de groep staat is afhankelijk van het aantal op te vangen kindjes van die dag (leidster-kind ratio). De kinderen verlaten hun stamgroep alleen wanneer ze naar buiten gaan om te spelen of na toestemming van de ouders voor een uitstapje. KDV kinderen die overgaan naar de BSO mogen 6 middagen wennen vooraf de start op de BSO. Deze wemmiddagen worden met ouders en leidsters in overleg gepland. Hiervoor wordt ook een overgangsplanning opgesteld en met ouders besproken.

### **Samenvoegen**

In de ochtend tussen 6.30-8.00 uur kan ervoor gekozen worden om de KDV en de BSO samen te voegen wanneer er weinig kinderen op de opvang aanwezig zijn. Hetzelfde geldt voor het einde van de dag tussen 17.00-19.00 uur.

### **De wenperiode**

Het eerste bezoek aan Twinkle Star kan spannend zijn voor uw kind maar vooral ook voor de ouders. Voor uw kind is het fijn als hij of zij de groep, de pm'ers en de kinderen al eens heeft gezien, voordat de echte opvang van start gaat. Het verloop van de wenperiode is voor ieder kind en iedere ouder anders, u weet het beste wat goed is voor u en uw kind en daarom bekijken we samen hoeveel wemmomenten uw kind nodig heeft.

Wanneer uw kind de eerste keer bij ons komt wennen zal de pm'er uw kind rondleiden door de opvang en voorstellen aan de groep. Uw kind krijgt een vaste plaats aan de kapstok aangewezen en een luizenzak met de naam van uw kind erop. Ook hebben alle kinderen een eigen mandje waarin u bijvoorbeeld reserve kleding kan bewaren of bijvoorbeeld een

knuffeltje of speentje. De pm'er zal ook uitleggen waar uw kind de schoenen kan neerzetten. Onze groepen worden in verband met hygiëne niet met buitenschoenen betreden.

Onze pm'ers werken dagelijks aan de emotionele veiligheid van alle kinderen, maar tijdens het wennen besteden zij hier extra aandacht aan door bijvoorbeeld gerichte vragen te stellen aan uw kind en interacties te stimuleren met de rest van de groep.

Wennen is gratis, er worden hier geen kosten voor gerekend.

Bij kleinere kindjes zal actief aan de relatie tussen pm'er en kind worden gewerkt door extra interactie doormiddel van oogcontact en bijvoorbeeld op schoot zitten of optillen wanneer een kind hier behoefte aan heeft. Dit verschilt uiteraard per kind en de pm'er zal per kind moeten bekijken waar de behoefte op dat moment ligt.

### **Een wenperiode ziet er meestal zo uit:**

Wij plannen 2 dagdelen in om te wennen. Dit kan zijn van 09:00 uur tot 13:00 uur of van 13:00 uur tot 17:00 uur. Bij het eerste wenmoment plannen wij direct het intakegesprek in als deze nog niet heeft plaatsgevonden. Wennen is gratis, er worden hier geen kosten voor gerekend.

### **Het dagritme**

Het dagritme van de baby's wordt volledig door de ouders bepaald. De meeste baby's houden er namelijk een eigen dagritme op na, denk aan de flesvoeding en aan het slapen. Onze pm'ers nemen in overleg met de ouders dit ritme over tot de kinderen mee kunnen in het standaard ritme.

### **7:00 - 9:30 uur: Brengen**

De kinderen en de ouders komen binnen en worden begroet. De pm'er bespreekt met u hoe het met de kinderen gaat. Eventuele bijzonderheden worden door de pm'er genoteerd.

### **9:30 uur: Kringetje**

We gaan gezellig met z'n alle in de kring zitten en zingen het goedemorgen liedje. Daarna is er ruimte om eventuele bijzonderheden te bespreken en gaan we een Kiki-activiteit doen.

### **9.45 uur: Fruit eten en liedjes zingen**

Na het kringetje gaan alle kinderen samen aan tafel. De pm'er gaat met alle kinderen aan tafel zitten en er wordt vers fruit gesneden. Onder het klaar maken van het fruit zingt de pm'er gezellig liedjes met de kinderen. De kleinste kindjes krijgen een fruithapje van vers fruit.

### **10:15 uur: Verschonen, plassen en handjes wassen**

Na het fruit eten krijgt iedereen een schone luier of gaat plassen en handen wassen. De kindjes die 2x slapen gaan nu naar bed.

### **10.30 uur: Tijd voor een dagactiviteit of mogelijkheid om naar buiten te gaan**

Nu is er tijd om samen wat leuks te gaan doen. De pm'er gaat samen met de kinderen een dagactiviteit doen of lekker buiten spelen.

### **11:30 - 12:15 uur: Lunchen**

Nu is het tijd om te lunchen. Bij de lunch houdt de pm'er rekening met de schijf van vijf van het voedingscentrum.

### **12:15 - 12:30 uur: Verschonen, plassen en handjes wassen**

Na de lunch krijgen alle kindjes een schone luier of gaan ze plassen en handjes wassen. De kindjes die gaan slapen worden omgekleed om naar bed te gaan.

### **12:30 - 14:30 uur: Rusttijd**

De kindjes die nog maar 1x per dag slapen gaan nu naar bed en de anderen gaan een rustige activiteit met de pm'er doen.

### **14:30 - 15:00 uur: Wakker worden en samen eten**

Als alle kindjes weer wakker zijn is het weer tijd om te verschonen of even naar de wc te gaan. Daarna eten we iets van ons voedingsschema. Op dit moment van de dag is dat een volkoren cracker, volkoren soepstengel of iets dergelijks. De kinderen die 2x slapen gaan nu voor de 2<sup>e</sup> keer naar bed.

### **15:00 - 16:30 uur: Tijd voor de dagactiviteit of mogelijkheid om naar buiten te gaan**

Nu is er tijd om samen wat leuks te gaan doen. De pm'er gaat samen met de kinderen een leuke dagactiviteit doen of lekker buiten spelen.

### **16.30 uur: Samen groente eten en drinken**

Van al dat spelen krijg je dorst, dus wordt het weer tijd om gezamenlijk wat te drinken en groente te eten. Dit kunnen bijvoorbeeld snoeptomaatjes zijn, komkommer, paprika etc.

### **18.00 uur: Avondeten (optioneel)**

Voor de kindjes die tot 19:00 blijven is er de mogelijkheid om een hapje te eten. Ouders kunnen hiervoor zelf wat te eten meegeven.

### **18:00 - 19:00 uur: Vrij spelen**

Na alle activiteiten is het nu tijd om weer even lekker te spelen, tot alle kinderen worden opgehaald.

### **Gezonde opvang**

Bij Twinkle Star hechten we veel waarden aan de gezondheid van uw kind. Zo werken wij met een voedingsbeleid wat is opgesteld door het voedingscentrum en hebben wij een coach gezonde kinderopvang in huis die zorg draagt voor het naleven van het voedingsbeleid maar bijvoorbeeld ook voor ons buitenspeelbeleid. Verder coacht en informeert zij de andere medewerkers rondom gezonde kinderopvang.

Tijdens feestdagen of festiviteiten kunnen wij afwijken van ons standaard beleid. Hiervan wordt u vooraf geïnformeerd.

## **Drinken**

Wij bieden bekers aan op leeftijd:

0-6 maanden; babys drinken uit een fles.

6 maanden +; wij bieden een tuitbeker aan, afhankelijk van het kind wordt er zo snel mogelijk gedronken uit een gewone beker.

Wij hebben voor dit beleid gekozen vanwege het trainen van de mondspieren. Het te lang drinken uit een speen of tuit belemmert de mondspieren. Ook voor de spraak is het trainen van de mondspieren erg belangrijk.

## **Traktatiebeleid**

Maar op de KDV/BSO zitten misschien ook kinderen met een voedsel- of kleurstofallergie en ook kinderen die vanwege hun geloof bepaalde traktaties niet mogen eten. Het leukste is wanneer iedereen mee kan genieten van een traktatie. Daarom geven wij in ons beleid aan wat de voorkeursproducten zijn voor traktaties bij Twinkle Star. Uitgangspunt is dat een traktatie feestelijk én gezond is, terwijl die rekening houdt met alle kinderen op de groep.

Voorkeursproducten/richtlijnen:

Als uw kind jarig is mag het natuurlijk trakteren. Het vieren van de verjaardag is elk jaar weer een belangrijke gebeurtenis voor uw kind en daar hoort het uitdelen van een traktatie natuurlijk bij.

- ♣ ·De traktatie moet verantwoord zijn en bij voorkeur in de schijf van vijf passen.
- ♣ ·Groente en fruit in een leuk jasje.
- ♣ ·Kleine porties van producten die niet te veel calorieën bevatten, zoals een doosje

rozijnen, een handje naturel popcorn, soepstengel, een stukje peperkoek, een mini-eierkoek of een minirolletje of zakje met kleine (suikervrije) snoepjes of dropjes.

- ♣ ·Een cadeautje, zoals potloden, fluitjes, stickers, kleurboekjes of bellenblaas.

Erg ongezonde traktaties gaan in het mandje zodat ouders thuis kunnen kiezen wat zij hun kind willen geven en wanneer.

[www.voedingscentrum.nl/trakteren](http://www.voedingscentrum.nl/trakteren) [www.gezondtrakteren.nl](http://www.gezondtrakteren.nl)

## **Buitenspeelbeleid**

Kinderen ervaren binnen en buitenspelen op een heel andere manier. Wanneer er voldoende buiten wordt gespeeld, waar mag worden gerend en gefietst etc. ervaren de kinderen ook het verschil van de weersomstandigheden, licht en ruimte. Verder nodigt buitenspelen meer uit tot grotere en grovere en snellere bewegingen (grote motoriek). Vies en nat worden vinden wij hierbij niet erg. Het licht en de zuurstof en de weerstand tegen ziekte die wordt opgebouwd vinden wij wel belangrijk. Daarom zorgen wij ervoor dat we dagelijks buitenspelen. Ook als het een beetje miezert of waait. In het zeldzame geval dat het een hele dag heel hard regent bieden wij een actieve binnen activiteit aan.

## **Ophalen**

Wanneer de kindjes worden opgehaald verteld de pm'er wat er die dag allemaal gebeurd is en aan welke activiteiten is gewerkt. Alle kindjes hebben ook een kind schriftje waar de pm'er eventuele bijzonderheden in schrijft en waar ruimte is voor foto's. Uiterlijk 18:00 uur kunnen de kindjes worden opgehaald. Bij verlengde opvang is dit uiterlijk 19:00 uur. Houdt u wel rekening met de tijd wanneer u een uitgebreide overdracht wenst.

## **De omgeving**

Twinkle Star Muziekwijk is gelegen in het stadsdeel Almere-stad en grenst aan de noordzijde aan het Beatrixpark en aan de zuidzijde aan de Stedenwijk. De opvang zelf ligt midden in een woonwijk met een supermarkt en gezondheidscentrum om de hoek. In de nabije omgeving zijn verschillende speeltuintjes en speelvelden te vinden evenals een kinderboerderij. Er is voldoende parkeergelegenheid voor de deur en openbaarvervoer op loopafstand.

## **Contact met de ouders**

Wij streven naar zo goed mogelijk oudercontact en vanwege onze kleinschaligheid is een nauw contact mogelijk. Wij staan dan ook altijd open voor vragen, wensen en suggesties van ouders en verzorgers. Wij verzoeken u daarom dringend om niet op snoep of chips te trakteren. Voor gezonde of niet eetbare traktatie ideeën kunt u altijd bij de pedagogisch medewerkster van de groep terecht of gebruik maken van de tips op onderstaande websites.

Jaarlijks vindt er twee oudertevredenheidonderzoeken plaats. Eén via de directie van Twinkle Star en één via de oudercommissie.

Ouders en verzorgers, opa's en oma's zijn daarnaast ook regelmatig welkom bij feestjes, workshops en verjaardagen. Jaarlijks hebben we ook nog een gezellige ouderborrel. Wij hopen hiermee een intieme sfeer te creëren waarbij ouders zich vrij voelen om een bijdrage te leveren (op wat voor manier dan ook).

Eenmaal per jaar worden oudergesprekken gehouden aan de hand van de kind observaties. De pm'er maakt aan de hand van de kind observaties een rapportje, wat tijdens een kort gesprekje besproken wordt.

Informatiebriefen krijgt u vanuit milieuoogpunt voornamelijk via de mail. Mocht u de brieven toch liever geprint ontvangen dat kunt u dit kenbaar maken bij een van de pm'ers.

Verder informeren wij ouders via onze ouderapp en plaatsen wij foto's van uitstapjes en activiteiten op Facebook en instagram. Het maken van foto's en eventueel plaatsen op sociale media wordt tijdens de intake met u besproken. Uiteraard worden er geen foto's gemaakt zonder uw toestemming. Deze toestemming kan te alle tijden ook weer worden ingetrokken wanneer een ouder dit wenst.

### **De oudercommissie**

De oudercommissie is het klankbord van alle ouders. De oudercommissie komt bij elkaar middels een aantal vergaderingen per jaar. Hierbij worden alle punten m.b.t. de opvang en verzorging van alle kinderen bij Twinkle Star besproken. Ouders die niet in de oudercommissie zitten kunnen hun vragen en punten altijd met de oudercommissie bespreken. De oudercommissie is bereikbaar middels hun eigen e-mailadres [oudercommissie@kinderspeelpaleistwinklestar.nl](mailto:oudercommissie@kinderspeelpaleistwinklestar.nl). Twinkle Star heeft een protocol voor klachtenbehandeling en tevens een interne klachtenregeling voor de ouders en voor de oudercommissie.

### **Activiteiten en ontwikkelingsstimulering**

Twinkle Star vindt het belangrijk om iedere dag verschillende activiteiten aan de kinderen aan te bieden in het kader van ontwikkeling, stimulering en vermaak. Deze activiteiten omvatten onder meer knutselen, zingen, dansen en voorlezen. De activiteiten zijn voor de kinderen vrijblijvend. Wanneer een kindje niet wil meedoen dan respecteren wij dit. In het geval van een knutselactiviteit heeft de pm'er van tevoren een voorbeeld gemaakt. Tijdens de activiteit zelf heeft zij haar handen vrij om de kinderen te helpen. Bij het dansen en zingen doen de pm'er s gezellig mee.

Wij werken met het ontwikkelingskansen programma Kiki. Daarnaast gaan de pm'er s elk kwartaal met de kinderen op stap voor de natuuractiviteit. De natuuractiviteiten worden op voorhand door de pm'er s bedacht. Op voorhand ontvangen alle ouders het draaiboek voor die dag, zodat er rekening gehouden kan worden met bijvoorbeeld extra (warme) kleding.

### **Activiteiten met ouders**

Een paar keer per jaar organiseert Twinkle Star een beroepsdag. Op deze dag kan een van de ouders langs komen om te vertellen over zijn of haar beroep. Natuurlijk is het leuk als er dan iets meegenomen wordt wat te maken heeft met het beroep, of wat gebruikt wordt tijdens het uitoefenen van dit beroep. Rond Koningsdag hebben we een kleine vrijmarkt waar de kinderen door hun gemaakte werkjes kunnen verkopen. Met de opbrengst wordt iets leuks gekocht voor de groep. Door de corona maatregelen is dit momenteel niet te organiseren.

### **Veiligheid en gezondheid**

Om de veiligheid te kunnen waarborgen zijn er verschillende protocollen opgesteld waaraan alle medewerkers van Twinkle Star zich moeten houden. Alle protocollen kunnen op de

vestiging ingezien worden.

In ons veiligheid en gezondheid beleid kunt u zien wat wij doen om de veiligheid op onze kinderopvang te waarborgen. Dit beleid is in te zien via onze website [www.kinderspeelpaleistwinklestar.nl](http://www.kinderspeelpaleistwinklestar.nl)

### **Vier-ogenbeleid**

Bij Twinkle Star werken wij met het vier-ogenbeleid. Het 'vier-ogen-principe' is één van de aanbevelingen uit het rapport dat de commissie Gunning begin 2011 heeft opgesteld naar aanleiding van de Amsterdamse zedenzaak. Het vier-ogen-principe betekent dat altijd een andere volwassene met een pm'er moet kunnen meekijken of meeluisteren. Wij kunnen 100% voldoen aan het vier-ogen-principe doordat we naast pm'er s, vrijwilligers en stagiaires ook gebruik maken van camera's. Een collega kan te alle tijden meekijken vanaf een andere locatie.

### **Beroepskrachten**

Indien slechts 1 beroepskracht aanwezig is in het kindercentrum, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch te bereiken is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in het geval van een calamiteit.

In het geval van Twinkle Star Muziekwijk kan tevens een beroep worden gedaan op de collega's van een andere Twinkle Star vestiging.

De directrice is in het geval van een calamiteit de vaste achterwacht voor deze locatie.

### **Medewerkers**

Twinkle Star werkt alleen met gekwalificeerde pm'er s op minimaal MBO3 niveau met ervaring in de kinderopvang.

bedrijfshulpverlening

### **Stagiaires en vrijwilligers**

De pm'er s worden regelmatig ondersteund door stagiaires en vrijwilligers. De vrijwilligers zijn niet in het bezig van een pedagogische opleiding. Zij worden dus niet direct betrokken bij jaarlijks bij Twinkle Star door de GGD gecontroleerd op wettelijke normen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en hygiëne. Periodiek houden we (onaangekondigde) ontruimingsoefeningen.

Alle medewerkers zijn in het bezit van een actueel certificaat (BHV) en hebben een certificaat EHBO voor kinderen.

### **Twinkle Star is een leerbedrijf**

Een leerbedrijf biedt de mogelijkheid aan toekomstige pm'er s om ervaringsgericht, in de praktijk hun nieuwe kennis en vaardigheden te toetsen en te verrijken. Voor onze eigen medewerkers biedt de stagiaire of medewerker in opleiding de kans om met frisse ogen naar hun eigen vak en de invulling en uitvoering daarvan te kijken. Voor de stagebegeleiders en

stagiaires bieden de begeleidende gesprekken ruimte voor wederzijdse reflectie. Het uitgangspunt is dat je van elkaar leert, dus wederzijds profiteert van een leerbedrijf zijn.

## **Doelen**

Twinkle Star streeft met het bieden van beroepspraktijkvorming plaatsen de volgende doelen na:

- Het opleiden van toekomstige pm'ers om personeelsaanbod op peil te houden;
- Een frisse kijk op de organisatie;
- Op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen in de kinderopvang;
- Extra handen, voor extra aandacht voor de doelgroep;
- Contacten met scholen onderhouden, bijvoorbeeld over opleidingsinhoud/ vernieuwing en schoolbegeleiding.

## **Vastgelegde criteria voor formatieve inzet**

Leerlingen van de BOL-opleiding (SPW 3 of 4) gaan naar school en moeten daarnaast een aantal blokken stagelopen. Medewerkers in opleiding die een BOL-traject volgen, staan boventallig op de groep, dus naast gediplomeerde pm'ers. Incidenteel (uitsluitend in geval van ziekte van vaste medewerkers of vakantie van de student/ stagiaire) of tijdens het afleggen van de proeve van bekwaamheid als onderdeel van de opleiding kan de stagiair als volwaardig pm'er worden ingezet. Inzet tijdens ziekte van de vaste medewerker of tijdens vakantie van de student/ stagiaire kan alleen op de eigen stage locatie. Tijdens deze inzet staan pm'ers in opleiding nooit alleen op de groep. De BOL-er kan niet in het eerste leerjaar worden ingezet (hier worden geen uitzonderingen op gemaakt). Stagiaires die de opleiding niveau 2 volgen staan altijd boventallig op de groep en worden in al hun werkzaamheden altijd begeleid door een pm'er.

De stagiaires hebben ook taken en verantwoordelijkheden:

- Als stagiaire houd je je bezig met het ondersteunen van de begeleiding en verzorging van kinderen in de leeftijd van 0 - 12 jaar, zowel individueel als in groepsverband;
- Ondersteunen met het creëren van een warme en veilige omgeving en voor de veiligheid van de omgeving;
- Ondersteunen om kinderen positief bij te laten dragen aan de groepssfeer;
- Ondersteunen met spelactiviteit(en);
- Ondersteunen met organisatie en voorbereiding van speciale gelegenheden (verjaardagen, sinterklaas, Moederdag, sint maarten, kerstmis, Vaderdag);
- Aandacht verdelen over kinderen individueel en groepjes kinderen;
- Hygiëne in acht nemen, ondersteunen met verschoneren, ondersteunen bij zindelijkheid;
- Bereid zijn zich te blijven ontwikkelen door functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken;
- Huishoudelijke activiteiten verrichten en materialen beheren;
- Schoonhouden van de groep.



## Verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor professionele instelling en aanpak op werkplek;
- Maximaal 24 uur in een stageperiode missen, inclusief de ziekte dagen;
- Verantwoordelijk om te werken volgens de opgesteld beleid, protocollen, werkinstructies en formulieren met betrekking tot veiligheid, hygiëne en pedagogische kwaliteit;
- Verantwoordelijk voor een nette groep en omgeving van de kinderen;
- Volgen van alle lessen op de onderwijsinstelling;
- Het tijdig maken van de door de onderwijsinstelling opgegeven opdrachten en deze af laten tekenen bij de begeleidster;
- Een keer in de maand aanwezig zijn bij een begeleidingsgesprek met de stagebegeleidster; ontwikkelpunten noteren en eraan werken; na een maand evalueren;
- Aanwezig zijn bij de beoordelingsgesprekken met school;
- De stagiaires worden begeleid door hun stagebegeleider. Dit is een pm'er , die begeleid bij opdrachten en contact houdt met de begeleider van school.

## Klachten

Uw kind is bij de medewerkers van Twinkle Star in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderdagopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

### Intern:

Wanneer u een klacht heeft kunt u dit bespreken met de betreffende medewerker of met de leidinggevende.

Komt u er op deze manier niet uit dan kunt u een schriftelijke klacht indienen volgens een nieuwe verplicht gestelde klachtenprocedure. U kunt uw klacht kenbaar maken via [klacht@kinderspeelpaleistwinklestar.nl](mailto:klacht@kinderspeelpaleistwinklestar.nl)

Wanneer u een klacht bij ons neerlegt zullen wij het volgende in acht nemen:

- - Wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken
- - Wij zullen u zo veel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van uw klacht
- - Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk, samen met u, afhandelen
- - Wij zullen uw klacht uiterlijk binnen zes weken in behandeling nemen
- - U ontvangt van ons een met rede omklede schriftelijk oordeel op uw klacht
- - In het oordeel zal vermeld staan binnen welke termijn wij eventuele maatregelen zullen realiseren.

## Waarover kunt u een interne klacht indienen?

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind.
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s)

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### **Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?**

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor met het klachtenloket kinderopvang. Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kinderspeelpaleis Twinkle Star dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderspeelpaleis Twinkle Star te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderspeelpaleis Twinkle Star heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderspeelpaleis Twinkle Star indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

## **Klachtenregeling Kinderspeelpaleis Twinkle Star**

### **1. Definities**

Organisatie: Klacht:

Ouder:

. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies

en bemiddeling.

Kinderspeelpaleis Twinkle Star

formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kinderspeelpaleis Twinkle Star gebruik maakt of heeft gemaakt.

de commissie, zoals bedoeld in [artikel 1.58](#) van de Wet kinderopvang.

Oudercommissie:

Houder:

Klager: Medewerker:

Klachtenfunctionaris: Leidinggevende: Klachtenloket Kinderopvang:

Geschillencommissie: Schriftelijk: Overeenkomst:

de [Handelsregisterwet 2007](#),  
de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).

de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.

diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.

een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in

## **2. Indienen van een interne klacht**

1. 2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- • een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht
- van de houder, richting ouder of kind;
- • een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
  - • de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).
2. 2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Dianah Seoud: 036-7810780. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.
  3. 2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert. Hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.
  4. 2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:
    - • Datum waarop u de klacht indient
    - • Uw naam, adres en telefoonnummer
    - • De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
    - • De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
    - • Een omschrijving van de klacht
  5. 2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Dianah Seoud. Zij is te bereiken per e-mail: [klacht@kinderspeelpaleistwinklestar.nl](mailto:klacht@kinderspeelpaleistwinklestar.nl)

### 3. Behandeling van de interne klacht

1. 3.1 De klachtenfunctionaris, Dianah Seoud, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. 3.2 [Kinderspeelpaleis Twinkle](#) zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
3. 3.3 Kinderspeelpaleis Twinkle Star houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. 3.5 De klachtenfunctionaris, Dianah Seoud, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
6. 3.6 De klager ontvangt van Kinderspeelpaleis Twinkle Star een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
  - • Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

- ● De redenen waarom Kinderspeelpaleis Twinkle Star tot dit oordeel is gekomen;
- ● Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderspeelpaleis Twinkle Star neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de

[Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kinderspeelpaleis Twinkle Star te hebben doorlopen:

- ● Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderspeelpaleis Twinkle Star heeft ontvangen.
  - ● Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderspeelpaleis Twinkle Star indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
2. 4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kinderspeelpaleis Twinkle Star heeft ingediend.
  3. 4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderspeelpaleis Twinkle Star zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

#### 5. Klachtenverslag

5.1 Kinderspeelpaleis Twinkle Star maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- ● Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- ● De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- ● Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- ● De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- ● Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Kinderspeelpaleis Twinkle Star stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Kinderspeelpaleis Twinkle Star brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kinderspeelpaleis Twinkle Star geen verslag op.

### **Camerabeveiliging:**

Voor de veiligheid van de kinderen en ons personeel maakt Twinkle Star gebruik van camerabeveiliging.

Vanwege de wet op de privacy is het niet mogelijk voor ouders om de beelden in te zien. Indien noodzakelijk worden de beelden overgedragen aan politie en justitie.

De camerabeelden worden niet gebruikt om de ontwikkeling van de kinderen vast te leggen of om het personeel te beoordelen en worden na 14 dagen automatisch gewist.

## Pedagogisch coach en beleidsmedewerker

Sinds 1 januari 2019 moet elk kindercentrum een pedagogisch coach en beleidsmedewerker in dienst hebben. Deze coacht de pedagogisch medewerkers bij het dagelijkse werk of bij persoonlijke doelstellingen. Het doel hiervan is de pedagogische kwaliteit en het zelfvertrouwen van de pedagogisch medewerkers te verhogen. Wanneer zij tegen een pedagogisch vraagstuk aanlopen is de pedagogisch coach een laagdrempelige oplossing.

Naast een pedagogisch coach moet elk kindercentrum ook een pedagogisch beleidsmedewerker hebben of een combinatiefunctie hiervan. Bij Twinkle Star is Anne-Claire Al Awqati-van Menk de pedagogisch coach en beleidsmedewerker. Zij is sinds december 2020 in dienst bij Twinkle Star.

In het document 'Coachplan 2022' op onze website kunt u lezen hoe wij bij Twinkle Star de coaching vormgeven en hoe de uren per kindercentrum zijn verdeeld.

### **Wettelijke bepaling en verdeling aantal uren**

Het aantal uur minimale inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker op jaarbasis is afhankelijk van het aantal fte aan pedagogisch medewerkers en het aantal kindercentra, volgens de volgende rekenregel:

$(50 \text{ uur} \times \text{het aantal kindercentra}) + (10 \text{ uur} \times \text{aantal fte pedagogisch medewerkers})$ . Het aantal kindercentra is daarmee bepalend voor het minimaal aantal uur dat ingezet wordt op de formulering en invoering van pedagogische beleidsvoornemens. Het aantal fte pedagogisch medewerkers bepaalt het minimaal aantal uur coaching die de medewerkers bij hun werkzaamheden krijgt. De ondernemer kan het totaal aantal uren minimale inzet niet vrij verdelen over de twee verschillende activiteiten (beleidsactiviteiten en coaching). Binnen de verschillende activiteiten kan dat wél. Wanneer de ondernemer meer dan één kindercentrum heeft, kan hij of zij jaarlijks zelf bepalen hoe

het minimaal aantal uren wordt verdeeld over de verschillende kindercentra. Dit biedt ruimte voor maatwerk om bijvoorbeeld extra aandacht te kunnen besteden aan een bepaald kindercentrum. Of om de uren centraal in te zetten voor pedagogisch beleid waar elk kindercentrum van profiteert. De ondernemer mag tevens jaarlijks zelf bepalen hoe de coachings uren ingezet worden. Het aantal uur

hoeft niet voor iedere medewerker hetzelfde zijn of naar rato van de omvang van het dienstverband. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat elke pedagogisch medewerker jaarlijks coaching ontvangt.

Anne-Claire Al Awqati-van Menk heeft in 2009 de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening afgerond aan de Hogeschool Utrecht en is hiermee volgens de Wet IKK voldoende gekwalificeerd voor deze functie.

Sinds december 2020 is zij 4 uur per week aangesteld als pedagogisch coach bij Kinderspeelpaleis Twinkle Star. Per 1 januari 2022 zal zij de beleidsuren overnemen van directrice Dianah Seoud. Haar contract wordt aangepast naar 8 uur per week. Het komt de organisatie en de kwaliteit van de opvang ten goede om deze functie te gaan combineren. Dit omdat er veel overlap is in deze functies. Wat er door de beleidsmedewerker waargenomen wordt kan meegenomen worden in de groeps- en individuele coaching en wat er door de pedagogisch coach wordt waargenomen kan worden meegenomen in het maken en uitvoeren van het beleid.

## Coaching

De berekening voor coaching is volgens de wet IKK: 10x het aantal fte pedagogisch medewerkers. Twinkle Star heeft 6 kindercentra verdeeld over 4 adressen:

Locatie Bouwmeesterbuurt: G.T Rietveldstraat 170F, Almere

1.BSO (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers)  $10 \times 0,83$  fte = 8,3 uur per jaar  
2.KDV (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers)  $10 \times 2,67$  fte = 26,7 uur per jaar

Locatie Muziekwijk: Louis Davidstraat 33, Almere

1.BSO (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers)  $10 \times 0,83$  fte = 8,3 uur per jaar  
2.KDV (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers)  $10 \times 2,23$  fte = 22,3 uur per jaar

Locatie Stedenwijk: Barneveldpad 31, Almere

1.BSO (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers)  $10 \times 0,83$  fte = 8,3 uur per jaar

Locatie Stedenwijk: Ter Apelpad 5, Almere

1.KDV (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers)  $10 \times 1,5$  fte = 15 uur per jaar

Dit is een totaal van 88,9 uur per jaar. De pedagogisch coach werkt 47 weken per jaar. 88,9 uur per jaar: 47 weken = 1,89 uur per week.

## Beleid

De berekening voor beleidsuren is volgens de wet IKK: 50 uur x het aantal kindercentra. Twinkle Star heeft 6 kindercentra verdeeld over 4 adressen:

Locatie Bouwmeesterbuurt: G.T Rietveldstraat 170F, Almere

1.BSO (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) 50 uur per jaar  
2.KDV (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) 50 uur per jaar

Locatie Muziekwijk: Louis Davidstraat 33, Almere

1.BSO (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) 50 uur per jaar  
2.KDV (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) 50 uur per jaar

Locatie Stedenwijk: Barneveldpad 31, Almere

1.BSO (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) 50 uur per jaar

Locatie Stedenwijk: Ter Apelpad 5, Almere

1.KDV (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) 50 uur per jaar

Dit is een totaal van 300 uur per jaar. De coach werkt 47 weken per jaar. 300 uur per jaar: 47 weken = 6,38 uur per week.

$6,38 + 1,89 = 8,27$ . De pedagogisch coach en beleidsmedewerker is aangesteld voor 8 uur per week, hiermee wordt er aan de minimale eisen, die gesteld zijn vanuit de wet IKK, voldaan. Omdat de

functie veelal bestaat uit samenwerking over het beleid met de manager en de eventuele overige uren door hen ingevuld.

directrice worden

26,7 uur coaching 8,3 uur coaching 22,3 uur coaching 8,3 uur coaching 15 uur coaching 8,3 uur coaching

**88,9 uur**

Kort samengevat:

Locatie Bouwmeester KDV Locatie Bouwmeester BSO Locatie Muziekwijk KDV Locatie Muziekwijk BSO Locatie Stedenwijk KDV Locatie Stedenwijk BSO

**Totaal**

50 uur pedagogische beleidsontwikkeling en 50 uur pedagogische beleidsontwikkeling en 50 uur pedagogische beleidsontwikkeling en 50 uur pedagogische beleidsontwikkeling en 50 uur pedagogische beleidsontwikkeling en 50 uur pedagogische beleidsontwikkeling en

**300 uur**

De manager is in het bezit van de maandelijkse urenverantwoording van de coach. Hierin is terug te lezen hoeveel uren er aan wat is besteed. Er wordt in dit overzicht een verdeling gemaakt of er gewerkt is met:

- Individuele Coaching/ Groepscoaching;
- Pedagogisch beleid/ Veiligheid en gezondheid beleid;
- KDV/ BSO.