



## **Pedagogisch Beleidsplan Peuterspeelzalen**

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	3
Hoofdstuk 1. Pedagogische visie	4
Hoofdstuk 2. Pedagogische visie in de praktijk	5
Hoofdstuk 3. Pedagogische uitgangspunten	5
Hoofdstuk 4. Opvoedingsdoelen	6
Hoofdstuk 5. Pedagogische vernieuwing en harmonisatie	6
Hoofdstuk 6. Waarden en normen	7
Hoofdstuk 7. Ontwikkelingsfasen	7
Hoofdstuk 8. Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)	8
Hoofdstuk 9. Verzorging	10
Hoofdstuk 10. Dagindeling	11
Hoofdstuk 11. Observeren en signaleren	13
Hoofdstuk 12. Ouderbeleid	14

## Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van de peuterspeelzalen van Carion.

Met het op schrift stellen van de visie, de pedagogische uitgangspunten en de doelen wordt kwaliteit nagestreefd. Het maakt het pedagogisch handelen voor alle betrokkenen inzichtelijk en versterkt de professionaliteit. Het pedagogisch beleidsplan biedt kaders die richting geven aan het concrete handelen in de dagelijkse praktijk. Daarbij kan het niet anders zijn dan dat er altijd sprake is van een intentie; de dagelijkse praktijk vraagt om aanpassing aan de specifieke situatie van een bepaald moment. Bovendien veranderen inzichten en ideeën in de loop van de tijd. Richtlijnen zullen dan na overleg aangepast moeten worden, wat kan leiden tot wijzigingen in het beleidsplan. Daarmee wordt duidelijk dat een pedagogisch beleidsplan het resultaat is van een cyclisch en dynamisch proces.

Dit pedagogisch beleidsplan wordt nader uitgewerkt in een pedagogisch werkplan per locatie. In deze werkplannen staat beschreven hoe er per groep concreet gewerkt wordt op basis van het pedagogisch beleidsplan. Het pedagogisch beleidsplan biedt ouders en andere betrokkenen inzicht in hoe er met de kinderen wordt om gegaan en waarom dat zo gebeurt. De peuterspeelzalen van Carion werken volgens de kwaliteitseisen zoals deze zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Wanneer wij over **het kind** schrijven, gebruiken we de mannelijke vorm. We bedoelen dan zowel meisjes als jongens. Andersom spreken we over leidsters, waarmee ook haar mannelijke collega wordt bedoeld. Als we schrijven over de ouder(s), bedoelen we ook de verzorger(s) van het kind.

## Inleiding

De missie van de peuterspeelzalen:

***De peuterspeelzalen van Carion bieden een passend aanbod voor kinderen van twee tot vier jaar, in een veilig en stimulerend pedagogisch klimaat, waarin ieder kind de ruimte krijgt zich optimaal te ontwikkelen op fysiek, sociaal, emotioneel en intellectueel niveau. Voor ouders is de peuterspeelzaal een laagdrempelige voorziening waar opvoedingsuitwisseling plaatsvindt.***

Vanuit dit standpunt kunnen de volgende kerntaken worden benoemd:

- **Ontwikkelingsstimulering.** Elke peuterspeelzaal heeft tot taak om de brede ontwikkeling van alle peuters te stimuleren. Dit heeft betrekking op zowel de motorische ontwikkeling, als op de sociale-, de emotionele- de cognitieve-, de creatieve- en de taalontwikkeling.
- **Volgen en signaleren.** Elke peuterspeelzaal heeft tot taak ieder kind op een systematische, methodische wijze te volgen in zijn/haar ontwikkeling en welbevinden. En indien daarvoor aanleiding is, zorg te dragen voor een gerichte signalering.
- **Vormgeven doorgaande ontwikkelingslijn.** Een peuterspeelzaal is een schakel in de ontwikkelketen van kinderen en daarmee een essentiële partner in de uitvoering van lokaal jeugdbeleid.

In het verlengde van bovenstaande kernopdracht hebben peuterspeelzalen ten aanzien van ouders een opdracht op het gebied van afstemming, informatie-uitwisseling en overleg. Tevens vervullen peuterspeelzalen voor ouders een belangrijke "vraagbaakfunctie": het is een laagdrempelige voorziening waar opvoedingsuitwisseling plaatsvindt en een plek waar ouders diverse opvoedingsvragen en -problemen neerleggen. Een peuterspeelzaal heeft daarin een verwijzende opdracht en fungeert als intermediair bij het tot stand brengen van een opvoedingsondersteunend aanbod.

- **Ontwikkelingsgericht:** het bieden van optimale ontwikkelkansen, het stimuleren van een brede ontwikkeling centraal staat; spelen is leren en ontwikkelen.
- **Preventief:** een peuterspeelzaal levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen en tijdig signaleren van ontwikkelingsachterstanden. Een peuterspeelzaal draagt zorg voor een ononderbroken ontwikkelingslijn.
- **Basisvoorziening:** om aan te geven dat een peuterspeelzaal in gelijke mate voor elk kind toegankelijk moet zijn.

In de peuterspeelzalen wordt het kind de ruimte geboden om te spelen, te ontwikkelen en te ontmoeten. Er wordt veel zorg besteed aan de manier waarop de kinderen worden opgevangen. Deze zorg is mede gericht op de sfeer in de groep zodat de kinderen met plezier naar de peuterspeelzaal komen. De basishouding van de leidsters wordt gekenmerkt door warmte en aandacht voor elk kind individueel en in de groep.

In het voorschoolse traject biedt de peuterspeelzaal een prettige omgeving die zoveel mogelijk aansluit bij de ontwikkelingsfase van het kind. Een kind van rond de twee jaar kan daar aan toe zijn. Voor kinderen in de gemeente Rheden, Doesburg en Lochem biedt Carion professionele peuteropvang aan via haar speelzalen. Het kind kan er in een stimulerende omgeving contact leggen met leeftijdgenootjes. De peuterspeelzaal is voor het kind een plek die zoveel mogelijk aan zijn leeftijd is aangepast.

## Hoofdstuk 1. Pedagogische visie

Het is belangrijk dat kinderen *evenwichtige, sociale, zelfstandige personen worden die een goed gevoel van eigenwaarde hebben*. De peuterspeelzalen van Carion werken vanuit die visie en kunnen een eigen, belangrijke bijdrage leveren. Het worden van een evenwichtig mens heeft te maken met het verwerven van zelfstandigheid, sociale omgang en een goed gevoel voor eigen waarde. De bijdrage van de peuterspeelzaal bestaat uit het volgende:

Het **sociale aspect** wordt gestimuleerd door:

- Het geven van het goede voorbeeld en voorbeeld gedrag
- Het positief benaderen
- Het stimuleren van samen delen en samenspelen
- Leren overleggen en compromissen sluiten
- Leren dat kinderen een keuze hebben, door te leren dat ze ook “nee” mogen zeggen.

De **zelfstandigheid** wordt bevorderd door:

- Opdrachtjes te geven
- Te laten helpen
- Zelf de stoel weg te zetten, op te ruimen, leren zelf de jas aan doen, kortom zelfredzaamheid bij brengen
- Te stimuleren om dingen zelf te doen en daarna pas te helpen als het niet lukt.

Het **gevoel voor eigenwaarde** wordt positief beïnvloed door:

- Te laten merken dat resultaten niet het belangrijkste zijn, maar dat plezier in wat het kind doet voorop staat.
- Een kind te stimuleren in wat het kan, eruit proberen te halen wat erin zit
- Te complimenteren

### Spelen, ontwikkelen en ontmoeten

De peuterspeelzaal is voor kinderen een plek waar ze spelen, ontmoeten en ontwikkelen. Door te spelen in nabijheid van en samen te zijn met andere kinderen, ontmoeten ze anderen en leren daarvan. Door ontmoeten en spelen, ontwikkelen kinderen zich.

De speelzaal is een plek waar kinderen kennismaken met nieuw spel en spelmateriaal. Ze komen daarnaast vaak voor het eerst in aanraking met leeftijdsgenootjes. Het verblijven in een groep maakt dat kinderen, onder leiding van een leidster, leren van en met elkaar. De peuterspeelzaal stelt eisen aan kinderen, maar werkt nadrukkelijk niet toe naar vastgelegde eindtermen. Een voortvloeisel van het samen brengen van jonge kinderen is dat ouders met jonge kinderen elkaar ontmoeten. Ze hebben daardoor contact en kunnen onderling informatie uitwisselen.

### Wisselwerking kind en omgeving

Een kind dat de peuterspeelzaal bezoekt is niet meer blanco. Het draagt al een bagage aan ervaringen met zich mee, waardoor het gedeeltelijk al is gevormd. In principe heeft ieder kind een drang om te leren en te ontdekken. De omgeving is daarbij een stimulerende factor en kan richting geven aan de ontwikkeling. Met andere woorden, tussen kind en omgeving is sprake van een wisselwerking. Daarom wordt op de peuterspeelzaal een omgeving gecreëerd waarin een kind zich veilig, geborgen en vertrouwd voelt. Pas dan kan een kind positieve ervaringen opdoen om van te leren.

Die **veilige, geborgen en vertrouwde omgeving** wordt gecreëerd door:

- Een kind vrijheid te bieden, waardoor het een eigen plek binnen de groep kan zoeken en vrij kan spelen.
- Het hanteren van een structuur in de dagdelen, waardoor kinderen weten wat hen te wachten staat.
- De groep en groepsruimte een herkenbare plek te laten zijn voor de kinderen. Dit betekent dat er gewerkt wordt met een vaste groepsindeling en een vaste leidster op de groep.
- De kinderen zodanig te benaderen dat ze het gevoel krijgen dat ze er mogen zijn. Dit wordt tot uiting gebracht door het geven van aandacht, een positieve benadering, het geven van complimenten en hulp daar waar nodig.
- Een kind proberen te begrijpen, waarbij contact met de ouders over het kind van essentieel belang is.

## Hoofdstuk 2. Pedagogische visie in de praktijk

Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in wisselwerking met de omgeving. Een kind wordt geboren met een bepaalde aanleg en eigenheid en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Voor een goede ontwikkeling van het kind is de houding van de leidster van wezenlijk belang. De houding van de leidster dient gericht te zijn op een liefdevol en aandachtig begeleiden, ondersteunen en stimuleren, zodat het kind zich optimaal kan ontwikkelen en ontplooien. De pedagogische relatie die de leidster met de kinderen heeft, dient naast affectief ook respectvol te zijn. De relatie met de leidster moet het kind een gevoel van veiligheid, geborgenheid en vertrouwen geven, zodat het kind de omgeving durft te gaan ontdekken en onderzoeken. De leidster luistert door te kijken waar het kind mee bezig is, wat hij wil, wat hem interesseert of waar hij vragen over heeft. Dit geeft een kind een gevoel van zelfvertrouwen en draagt bij tot een positief zelfbeeld.

### Veiligheid

Een goede kind/leidster relatie ligt aan de basis van kwalitatief goede opvang. De professionele houding van de leidster maakt een veilige band tussen haar en de peuter mogelijk. De peuter leert erop vertrouwen dat de leidster er voor hem is wanneer hij haar nodig heeft, b.v. wanneer hij bang of verdrietig is. De twee kenmerken hiervan zijn:

1. De leidster is *sensitief*, dat wil zeggen gevoelig voor signalen die de peuter "uitzendt". De leidster doet telkens moeite aan te voelen en te begrijpen wat de peuter wil, doet of bedoelt.
2. De leidster heeft niet alleen oog en begrip voor de uitingen van de peuter, zij reageert ook tijdig positief op de signalen van de peuter: zij is *responsief*. Door haar positieve reactie voelt de peuter zich gewaardeerd, begrepen en serieus genomen.

### Structuur en stabiliteit

Een omgeving scheppen waarin de peuter zich geborgen voelt, betekent ook een duidelijke en consequente structuur bieden. Door regelmaat, ritme en stabiliteit wordt de wereld om hen heen herkenbaar en dagelijkse gebeurtenissen steeds meer voorspelbaar. Herhaling, regels en gewoonten geven de peuters houvast en zekerheid in een omgeving die aanvankelijk vreemd voor hen is. Structuur en regels geven een kind duidelijkheid over wat er gaat gebeuren en wat er van hem wordt verwacht. Op een peuterspeelzaal is er structuur in de ruimte, structuur in het dagritme, continuïteit in de groepssamenstelling en er zijn regels en gewoonten.

## Hoofdstuk 3. Pedagogische uitgangspunten

Peuters bevinden zich in een fase waarin het belangrijk is dat zij vaardigheden leren in de omgang met mensen, dat ze vertrouwen krijgen in zichzelf en anderen, zich kunnen inleven in een ander en dat ze interesse naar anderen toe leren tonen.

Een peuterspeelzaal helpt een peuter met het uitbreiden van zijn ervaringswereld.

De peuterspeelzaal hanteren daarbij de volgende vijf pedagogische uitgangspunten.

1. Het is van wezenlijk belang dat de peuters plezier beleven aan hun verblijf op een peuterspeelzaal. Dit betekent dat 'het spelen' voorop moet blijven staan.
2. Het is van belang om de peuter tijdens zijn verblijf op de peuterspeelzaal te begeleiden bij en te stimuleren in zijn ontwikkeling. De begeleiding staat dan ook voorop.
3. De peuterspeelzaal is door middel van deskundige leiding bij uitstek een voorziening waar in een vroegtijdig stadium stoornissen in de ontwikkeling van het kind ontdekt kunnen worden, waarna samen met de ouders naar mogelijke oplossingen/hulpmiddelen kan worden gezocht.
4. Een belangrijk aandachtspunt voor de peuterspeelzaal is dat zij het interculturele aspect als vanzelfsprekend in de werkwijze en het programma tot uitdrukking laat komen.
5. De leidsters ondersteunen en adviseren ouders waar mogelijk bij de opvoeding van hun peuters.

De peuterspeelzaal van Carion bieden een klimaat voor de peuters waarin zij zich gerespecteerd, geborgen en veilig voelen en waarin zij respect hebben voor anderen en hun omgeving. Kinderen worden ondersteund om zich in hun eigen tempo en binnen de eigen mogelijkheden te ontwikkelen, daarin rekening houdend met de groep.

## Hoofdstuk 4. Opvoedingsdoelen

De peuterspeelzalen van Carion werken conform de pedagogische onderbouwing in de vereisten van de wet kinderopvang zoals ze door mevrouw J. Riksen-Walraven zijn beschreven in opvoedingsdoelen:

- Het bieden van een gevoel van (emotionele) veiligheid; wij volgen en gaan uit van de ontwikkeling van het kind. De kinderen leggen de basis om de verantwoordelijkheid te dragen voor zichzelf, de anderen en voor de omgeving. We brengen reflectie op gang waardoor kinderen steeds meer kennis krijgen over zichzelf.
- De gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke én sociale competentie; wij richten ons op wat het kind kan en sluiten daarbij aan. Dit betekent dat wij differentiëren. Een sociaal competent kind kan zich aanpassen aan steeds nieuwe situaties. Daarom brengen wij kinderen in contact met verschillende, vaardigheden, activiteiten en thema's.
- De kans om zich waarden en normen, de 'cultuur' van een samenleving eigen te maken. Een belangrijke doelstelling is om de kinderen te stimuleren eigen keuzes te maken. Waarbij wij rekening houden met het unieke kind.

Een goed pedagogisch klimaat is voor Carion een veilig klimaat: duidelijkheid en voorspelbaarheid, individuele aandacht, luisteren, jezelf kunnen zijn en fouten mogen maken, warmte, vertrouwen, groepsbeleving, interesse in de achtergrond van kinderen. Maar ook een klimaat wat zorgt voor een goede ontwikkeling: rugzak vullen met ervaringen, ruimte geven, grenzen aangeven, uitdagend en gedifferentieerd aanbod, structuur, groeiende zelfredzaamheid.

## Hoofdstuk 5. Pedagogische vernieuwing en harmonisatie

Voor wat betreft ontwikkelingsstimulering van jonge kinderen heeft het kabinet twee speerpunten in haar beleid (2009):

- Alle kinderen met een risico op een taalachterstand maken gebruik van de gerichte VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie) programma's.
- Alle kinderen hebben kans op een goede ontwikkeling doordat er harmonisatie plaats vindt van peuterspeelzalen en kinderopvang.

Daarnaast moet ieder kind tussen zijn tweede en vierde jaar gebruik maken van een voorschoolse voorziening, zodat het een zo optimaal mogelijke start maakt op de basisschool. In de voorschoolse periode worden educatief verantwoorde activiteiten aangeboden.

Onder de naam Kinderij biedt Carion kinderopvang met kinderdagopvang, buitenschoolse opvang, tussenschoolse opvang en gastouderopvang. Carion peuterspeelzalen en Kinderij gaan steeds meer samenwerken. Gezamenlijk vormen zij de sector Kind & Ontwikkeling waardoor deze samenwerking beter te realiseren is.

Het beleid van de organisatie is erop gericht de voorzieningen kinderdagopvang en peuterspeelzalen zoveel mogelijk gezamenlijk te huisvesten. Het doel is daar geïntegreerde voorzieningen te creëren waarin professionele opvang plaatsvindt voor werkende en niet werkende ouders.

Per locatie zullen medewerkers in de periode 2009/2011 met elkaar een gezamenlijke visie formuleren en de werkafspraken verwoorden in het pedagogische werkplan. De ervaringen die opgedaan zijn bij de pilot op de locatie kindercentrum de Kindertuin (peuterspeelzaal Triangel) worden meegenomen voor de ontwikkelingen op andere locaties.

## Hoofdstuk 6. Waarden en normen

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van de kinderen voortdurend een rol.

*Waarden* geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving.

*Normen* vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen. Zo is bijvoorbeeld de norm behorende bij de waarde 'respect hebben voor elkaar', dat pesten, schelden en slaan niet worden toegestaan.

### Opvoeden met verschillen in waarden en normen

Om zoveel mogelijk aan te kunnen sluiten bij de thuissituatie is goed overleg met de ouders belangrijk. Openheid en wederzijds respect staan daarin centraal. Andere ideeën over opvoeding moeten bespreekbaar zijn, zodat de leidsters en ouders kunnen leren om gaan met de verschillen en oog te hebben voor overeenkomsten.

De leidster houdt rekening met culturele en individuele verschillen tussen peuters en zij sluit aan bij hun verschillende mogelijkheden, behoeften en interesses. Er is ruimte voor vrijheid en eigenheid van iedere peuter. Op de peuterspeelzaal zijn peuters uit alle culturen welkom. De leidster verdiept zich in hun culturele gebruiken en gewoonten.

### Regels en gewoonten

Duidelijke gedragsregels over wat wel en niet mag zijn nodig om het samenzijn in een groep voor alle peuters plezierig te laten zijn. Om veilig en plezierig samen spelen mogelijk te maken, leren de leidsters de peuters regels en gewoonten in het omgaan met elkaar. Gezonde en prettige gewoonten rond verzorging en voeding horen daar vanzelfsprekend ook bij.

Ook het gebruik van speelgoed en ruimten is aan regels gebonden. Peuters leren het materiaal delen en om beurten te gebruiken. Peuters leren om op verschillende plaatsen te spelen met de daarvoor bestemde materialen.

## Hoofdstuk 7. Ontwikkelingsfasen van peuters

Er worden op de peuterspeelzaal optimale ontplooiingskansen geboden ten aanzien van de volgende *ontwikkelingsaspecten*:

### • motorische ontwikkeling:

Voor kinderen is bewegen een heel belangrijk gegeven. Kinderen hebben plezier in bewegen en spelen vrijwel continu. Een goede motorische ontwikkeling levert voor het jonge kind een bijdrage aan de totale ontwikkeling. Belangrijk is dat kinderen veel buiten spelen en niet te vaak en te lang op een stoel zitten. De peuter heeft naarmate hij ouder wordt steeds meer de beheersing over zijn coördinatie en krijgt meer bedrevenheid in de fijne motoriek. Tijdens de creatieve activiteiten wordt juist op die fijne motoriek een beroep gedaan. Afhankelijk van de fase waarin de peuter zit, biedt de leidster gepaste materialen aan.

### • ontwikkeling van de zintuigen;

Verscheidenheid in het aanbod van activiteiten en materialen prikkelen het horen, zien en voelen. Ten aanzien van deze aspecten zijn zand, water, verf en klei onmisbare ontwikkelingsmaterialen. Ook buitenactiviteiten zijn voor de ontwikkeling van de zintuigen belangrijk, andere geluiden, geuren, Materialen en dingen om te zien en te voelen stimuleren de kinderen in de ontwikkeling.

### • sociaal-emotionele ontwikkeling;

Peuters in de leeftijd van rond twee jaar hechten zich sterk aan enkele volwassenen. Daar voelen zij zich veilig bij. Het afscheid nemen na het brengen kan dan gedurende een periode moeilijk zijn. Het kind moet dan het vertrouwen krijgen dat de ouders hem echt weer komt ophalen. Ouders en de leidsters maken rondom het afscheid nemen duidelijke afspraken. Door het afscheid kort en bondig te houden kan de peuter aan het afscheid wennen en sneller over zijn verdriet heen komen.

De behoefte aan spelen met andere kinderen wordt groter. Dit spelen ontwikkelt zich van 'naast elkaar Spelen' naar samenspelen. In het aanbod van de leidster zal het begrip 'samen' een belangrijke rol spelen.

Door de toenemende hoeveelheid indrukken die een twee- tot vierjarige krijgt zijn angsten en nare dromen niet ongewoon, want peuters hebben een grote verbeeldingskracht. Met fantasie- en imitatiespel kunnen kinderen hun ervaringen en emoties verwerken. Hierbij kunnen verkleedkleden, (poppenkast-) poppen en andere attributen voor situatiespelen, goed van dienst zijn.

Peuters stellen zich steeds onafhankelijker op en krijgen inzicht in oorzaak en gevolg en in verleden, heden en toekomst. Zo krijgen ze ook steeds meer inzicht in wat wel en niet mag.

De gewetensvorming begint bij ongeveer drie jaar; het afkeuren van gedrag en het belonen is voor de leidsters een middel om het kind te helpen in zijn ontwikkeling en nooit een doel op zich. De leidster helpt het kind in zijn ontwikkeling door duidelijk te zijn in het stellen van regels en grenzen.

Grondregel is dat zoveel mogelijk wordt getracht negatief gedrag van een kind om te buigen tot acceptabel gedrag.

#### • taalontwikkeling

Boekjes bekijken, voorlezen, vertellen en gesprekjes voeren horen tot de dagelijkse bezigheden van de leidsters. Peuters leren zo nieuwe woorden, begrippen en zinnen formuleren. Hierbij geldt: 'niet krompraten' met de kinderen, maar het goede voorbeeld geven. Dus niet 'doe jij lekker spelen'. Peuters leren immers door middel van imitatie van de volwassene.

De communicatie tussen de kinderen onderling is aanvankelijk met één- of tweewoorden zinnen. Vanaf ongeveer drie jaar kan de peuter verwoorden wat hij bedoeld en kan woorden en daden op elkaar aansluiten. Tegen de tijd dat de peuter naar de basisschool gaat zal het voortdurend vragen naar het 'waarom' en het 'wanneer'; hiermee leert de peuter steeds meer betekenissen van woorden en begrippen kennen.

#### • ontwikkeling van leren en denken (cognitieve ontwikkeling)

Voor kinderen is spelen leren. Spelsituaties en speelmaterialen bieden het kind een schat aan ervaringen die de basis zijn van al het leren in de toekomst. Op de peuterspeelzaal wordt een peuter begeleid in dit leren door een aanbod van activiteiten en materialen die passen bij zijn of haar leeftijd. In pedagogische termen betekent dit aansluiting zoeken bij de gevoelige periode waarin een kind zit. Deze aansluiting impliceert tevens dat grenzen verlegd kunnen worden. De peuter leert door het spelen allerlei begrippen, zoals: ruimte: voor / achter / naast, kleuren, vormen; rond / vierkant, maten; groot / klein / hoog / laag, enzovoort. Het spelenderwijs benoemen van dergelijke begrippen door de leidsters begint al in een vroeg stadium. Een peuter vraagt naar het hoe en waarom van dingen. Een peuter heeft nog een concreet denkniveau, het abstracte denken ontwikkelt zich vanaf ongeveer vijf jaar.

## Hoofdstuk 8. Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)

### Voor- en Vroegschoolse Educatie is een ontwikkeling- en stimuleringsprogramma.

VVE is een educatieve methode voor alle kinderen vanaf ruim twee jaar. Veel van onze peuterspeelzalen zijn VVE peuterspeelzalen. Deze peuterspeelzalen bieden peuters extra ondersteuning om achterstanden voor de start in groep 1 van het basisonderwijs, te verminderen of zelfs op te heffen. Carion werkt in de gemeente Rheden met de *Piramide*- en in de gemeente Lochem met de *Kaleidoscoop* methode.

### Piramide

Piramide kenmerkt zich door de heldere structuur in de speel- en leeromgeving. Aantrekkelijke materialen zorgen ervoor dat de kinderen kunnen ontdekken en verkennen op alle ontwikkelingsgebieden.

- Piramide heeft een sterke pedagogische basis. In een veilige speel- en leeromgeving waarin kinderen zich prettig voelen, krijgen ze volop kansen eigen initiatieven te nemen in spel en zelfstandig leren.

- Piramide is een evenwichtige methode waarin alle ontwikkelingsgebieden op gelijkmatige wijze aan de orde komen.
- Piramide heeft een aantal speciale uitwerkingen voor kinderen die extra steun nodig hebben, zoals taalstimulering, extra spel of tutoring.

### **Zelfstandig leren**

Zelfstandig leren is een bijzondere en typische Piramideactiviteit. Kinderen zijn nieuwsgierig en willen graag nieuwe dingen leren. In de Piramidemethode bieden we kinderen een rijke leeromgeving om zelf initiatieven te nemen.

### **Thema's**

Bij Piramide draait alles om thema. Een Piramideproject is een geheel van activiteiten rond de ontwikkelingsgebieden. Elk project heeft een opbouw rond een bepaald thema. Er zijn allerlei activiteiten, toepassingen, ideeën, spelletjes, liedjes en natuurlijk een veelheid aan verwerkingsmogelijkheden.

Bij het spelprogramma staat het initiatief van het kind voorop, waarbij het kind geobserveerd wordt om na te gaan of het kind voldoende initiatief neemt, hoe betrokken het is bij zijn spel en wat zijn spelniveau is. Voor elk project worden de hoeken van het lokaal in de sfeer van het nieuwe thema ingericht en worden er allerlei materialen klaar gelegd. Op die manier worden de kinderen uitgedaagd vrij te gaan spelen om het nieuwe materiaal te gaan ontdekken. Het initiatief van het spel ligt bij het kind. Het kind wordt aangemoedigd, ondersteund en krijgt feedback. Als het kind onvoldoende initiatief neemt of onvoldoende rijk speelt, kan de leidster meespelen of suggesties geven om zo het spel te verrijken.

### **Groepsprogramma**

Het groepsprogramma is de kern van ieder project. Vanuit het initiatief van de leidsters onderzoeken de kinderen een bepaald thema. Daarnaast voeren de kinderen een aantal cursorische activiteiten uit. Er worden individuele opdrachten en groepsopdrachten gegeven. De activiteiten worden gedifferentieerd aangeboden: gemakkelijker en moeilijker. De groepsexploratie bestaat uit vier stappen: oriënteren, demonstreren, verbreden en verdiepen. Met deze stappen onderzoekt de leidster samen met de kinderen 'stapsgewijs' een onderwerp.

### **Tutorprogramma**

Tutoring is een effectieve manier om de ontwikkeling van de kinderen te bevorderen. Het betekent verlenging en intensivering van de leertijd.

Sommige kinderen hebben extra ondersteuning nodig. Het belangrijkste deel van het tutorprogramma bestaat uit het vooraf, **preventief**, doornemen van de activiteiten van het groepsprogramma. Het kind volgt dezelfde stappen als bij het groepsprogramma: oriënteren, demonstreren, verbreden, verdiepen.

### **Kaleidoscoop**

Actief leren is de kern van Kaleidoscoop. Het uitgangspunt is dat kinderen veel zelf kunnen. Door een stimulerende en veilige omgeving aan te bieden, kunnen kinderen spelen, experimenteren, ervaringen opdoen, ontdekken en leren. Een actieve leersituatie heeft vijf kenmerken:

- Kinderen hebben de beschikking over uiteenlopende interessante materialen;
- Kinderen kunnen de materialen gebruiken, onderzoeken, met al hun zintuigen ervaren en ermee spelen zoals zij dat willen;
- Kinderen kunnen hun eigen doelen stellen, zelf bepalen waarmee ze spelen en wat ze gaan doen;
- Kinderen laten op hun eigen manier weten, met of zonder woorden, wat ze aan het doen zijn en wat ze hebben gedaan. Volwassenen respecteren de taal van de kinderen;
- Volwassenen ondersteunen wat de kinderen doen.

### **Voorwaarden**

Om dit actief leren zo optimaal mogelijk te laten verlopen, moeten de speelruimte en -tijd aan een aantal voorwaarden voldoen:

Dagritme

In de groep werken we in een vaste structuur die voor de kinderen zichtbaar is gemaakt d.m.v. de dagritme kaarten. Een dagdeel ziet er dan als volgt uit:

- \* begroeten;
- \* vooruitkijken (plannetje maken);
- \* speelwerken (spelen wat je bij plannetje maken bedacht hebt);
- \* terugkijken ('s morgens tijdens het fruit eten, 's middags tijdens het drinken);
- \* plassen/luiers verschonen en opruimen;
- \* speelleren in de grote groep (bewegings- en/of muziek activiteit);
- \* speelleren in de kleine groep (gericht op de interesses van de kinderen);
- \* buiten of in het speellokaal spelen;
- \* afscheid nemen.

Het onderdeel speelleren in de kleine groep wordt 's middags niet gedaan.

### **Hoeken en labels**

De groepsruimte is ingedeeld in een aantal duidelijke hoeken, die met labels zijn aangegeven: het huis, de bibliotheek, het atelier, puzzel/spelletjeshoek, computerhoek en de auto/bouwhoek.

In deze hoeken zijn de kasten ook weer gelabeld, zodat de kinderen precies kunnen zien waar alles opgeruimd moet worden.

### **Materialen**

In de verschillende hoeken is veel materiaal te vinden om de kinderen zoveel mogelijk ervaringen op te laten doen. Verder wordt zoveel mogelijk "echt" materiaal gebruikt, wat met name in "het huis" goed zichtbaar. Een garde, mixkommen, flesopener, lege verpakkingen enz.

### **Observatie**

Door de dag heen worden de kinderen geobserveerd door de leidsters. Aan de hand van deze observaties wordt de ontwikkeling van de peuters bijgehouden. Daarnaast wordt gekeken op welk gebied een peuter extra stimulering kan gebruiken. Bovendien wordt aan de hand van deze observaties gekeken waar de interesses van de peuters liggen, zodat middels activiteiten in de kleine kring hieraan tegemoet gekomen wordt.

## **Hoofdstuk 9 Verzorging**

Goede verzorging van de peuters vormt een basisvoorwaarde voor goede opvang. De leidsters besteden daarom veel aandacht aan het welzijn van de kinderen. Bij die verzorging spelen lichamelijke veiligheid, hygiëne en het in stand houden en bevorderen van de gezondheid van de peuter een belangrijke rol.

### **Lichamelijke veiligheid**

In de peuterspeelzaal, maar ook daar buiten, is en blijft de leidster alert op alles wat de veiligheid van het kind kan bedreigen. In de groepsruimte bewaakt de leidster de veiligheid van het spelmateriaal en meubilair. Kapot materiaal laat zij op tijd repareren of gooit het weg. Schadelijke stoffen, zoals schoonmaakmiddelen staan hoog opgeborgen. Hete koffie en thee worden veilig weggezet. Scharen, prikpenen en nietmachines worden alleen gebruikt waar de leidster bij is.

De leidster voorkomt dat kinderen ongemerkt alleen naar buiten of van het terrein af kunnen lopen.

De buitenruimte wordt gecontroleerd op glas, kattenpoep en ander afval. Er is altijd toezicht bij het buitenspelen en het hek is op slot. De leidster let goed op kinderen die op de buitentoestellen spelen.

### **Hygiëne**

Elke leidster is met haar collega's verantwoordelijk voor een schone groepsruimte. Na elke verschoning maakt de leidster de commode schoon. Het speelgoed krijgt twee keer per jaar, of eerder wanneer dat nodig is, een grote beurt in samenwerking met ouders.

De leidster controleert of de toiletten schoon en fris zijn. De leidster ventileert de groepsruimte regelmatig. Zij voorkomt tocht en draagt zorg voor een prettige temperatuur in de ruimte (indien dit mogelijk is). Omdat peuters elkaar zo gemakkelijk aansteken, wordt er goed op vieze neuzen gelet en snuit de leidster regelmatig hun neus. Zo nodig veegt zij vieze monden af nadat de peuters iets gegeten of gedronken hebben. De peuters wordt dit ook zelf geleerd, net als handen wassen na gebruik van het toilet.

Het verschonen of naar het toilet gaan, gebeurt op een vast tijdstip op de ochtend of de middag, wanneer de peuter een vuile luier heeft of wanneer de peuter aangeeft dat hij naar het toilet moet.

Wanneer peuters behoefte hebben aan privacy rond hun persoonlijke verzorging, zoals alleen naar het toilet gaan, dan respecteren we dat. Het verschonen of naar het toilet gaan, is een moment voor individueel contact van de leidster met het kind.

De leidster geeft ook in persoonlijke hygiëne het goede voorbeeld.

### **Eten en drinken**

Met elkaar eten en drinken biedt een moment van rust. De peuters wachten op elkaar en hebben contact met elkaar en de leidster. De leidster houdt hierbij rekening met het dieet van een peuter of de voorkeur van ouders voor andere voeding voor hun peuter (b.v. Vegetarisch, allergisch of vanwege geloof).

Wanneer leidsters of peuters trakteren dan doen zij dat met gezonde, lekkere dingen die weinig of geen suiker bevatten.

### **De ontwikkeling van zindelijkheid**

Het zindelijk worden van peuters wordt gezien als een individueel en geleidelijk proces. Er wordt uitgegaan van het tempo van de peuter. De peuter kan zo nodig gestimuleerd worden. Vaak is zien, ook zelf willen doen. Zindelijk worden, wordt in samenwerking met ouders regelmatig besproken.

## **Hoofdstuk 10 Dagindeling**

### **Op de groep**

De peuters komen minimaal twee keer per week op twee vaste dagdelen naar de peuterspeelzaal. De peuters hebben op deze dagdelen in ieder geval één dezelfde leidster. Vanuit pedagogisch oogpunt worden peuters nooit voor minder dan twee dagdelen geplaatst. Op de peuterspeelzaal bestaan de groepen uit maximaal 16 peuters per groep. De groepen bestaan uit kinderen van de leeftijd twee tot vier jaar.

### **Team-samenstelling**

In een peuterspeelzaalgroep is altijd een gekwalificeerde leidster aanwezig. Bij acht of meer kinderen zijn er twee leidsters aanwezig of een leidster en een vrijwilliger. Op een VVE-peuterspeelzaalgroep zijn altijd twee leidsters aanwezig.

De vaste leidsters voldoen aan de opleidingseisen, die voor het werken in een peuterspeelzaal gelden. Er is altijd iemand aanwezig met het diploma BHV (bedrijfshulpverlening). Daarnaast zijn er regelmatig stagiaires van diverse opleidingen en worden de leidsters ondersteunt door vrijwilligers. Bij ziekte van één van de leidsters wordt er een beroep gedaan op een andere gekwalificeerde leidster, meestal een invalkracht. Carion heeft een achterwachtregeling voor als een leidster alleen op een groep staat.

### **Dagindeling**

Voor peuters is het belangrijk dat ze zich veilig en vertrouwd voelen. Een vast programma geeft het kind houvast, vergroot het gevoel van veiligheid en vertrouwdheid. Op elke peuterspeelzaal wordt daarom gewerkt met een vaste dagindeling.

Tussen de peuterspeelzaal onderling zijn er verschillen. Echter op een ochtend of middag is er, na het binnenkomen en afscheid nemen altijd ruimte voor vrij spel. Er is een gezamenlijk gedeelte waar iets wordt gedronken en gegeten. Meestal wordt er een gezamenlijke activiteit gedaan en wordt er dagelijks buiten gespeeld.

### **Wennen**

Er wordt bewust omgegaan met de wenperiode, omdat het belangrijk is dat nieuwe peuters snel vertrouwen in de leidster krijgen. Het wennen verloopt bij het ene kind makkelijker dan bij het andere. De gewenningsperiode wordt stapsgewijs opgebouwd. De eerste stap is een bezoek samen met ouder aan de groep waar de peuter geplaatst zal worden. Ook bij ouders speelt het proces van loslaten een rol.

Daarna wordt gekeken hoe het verder gaat. Sommige bezoeken gewoon twee dagdelen de speelzaal (bij 'Piramide' kan dit drie of vier dagdelen zijn), anderen hebben meer moeite. Hierover worden afspraken gemaakt door de leidster met de ouders.

Blijkt het toch moeilijk te gaan op de speelzaal dan wordt, na overleg tussen de leidsters en ouders, de plaatsing tijdelijk beëindigd.

### **Afscheid nemen**

De peuter en ouder worden persoonlijk begroet bij het binnenkomen. De meeste ouders blijven nog even spelen, waardoor de overgang van thuis naar de speelzaal gemakkelijker verloopt. Als de ouder vertrekt, helpt de leidster als het nodig is bij het afscheid nemen. Het is vooral voor de jonge peuters erg belangrijk, dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan. Peuters moeten weten wanneer hun ouder er nog wel is en wanneer niet. Vertrekken zonder afscheid nemen maakt peuters angstig en onzeker. Duidelijkheid wordt gegeven doordat de leidster samen met de peuters de ouders uitzwaait. Ook voor een peuter, die al gewend is op de speelzaal kan het moeilijk zijn om afscheid te nemen. Voor andere peuters is het juist goed om het afscheid zo kort mogelijk te houden. Het langer blijven van de ouder heeft hier een omgekeerd effect. De leidster bepaalt samen met de ouder het juiste moment van afscheid nemen. Peuters kunnen zich alleen veilig en vertrouwd voelen als ze weten, dat ze ook weer worden opgehaald. Door het aangeven van een duidelijk oriëntatiemoment wordt het tijdstip van ophalen voor de peuter zo concreet mogelijk.

Aan het eind van de ochtend of de middag komen de ouders hun peuter ophalen. Om hier alle aandacht aan te kunnen geven, zorgt de leidster ervoor dat rond dit tijdstip alle activiteiten zijn afgerond. Voor de ouder is het leuk om te horen wat hun peuter die ochtend of middag heeft gedaan. Het is belangrijk dat ouders hun kind afscheid laten nemen van de leidster. Het dagdeel wordt afgesloten en de leidster weet wie er weg gaat.

### **Ziekte**

Ouders melden de peuters die door ziekte of een andere reden niet deel kunnen nemen, af bij de leidster. Leidsters vragen de ouders hun peuter thuis te houden of op te halen als het kind zich niet kan handhaven in de groep omdat het hangerig is, huilbuien of pijn heeft. Een ziek kind voelt zich niet thuis op de peuterspeelzaal. Het is wenselijk dat de ouders de leidster informeren als de peuter in aanraking is geweest met een besmettelijke ziekte. Omgekeerd zal de leidster de ouders informeren als er een besmettelijke ziekte heerst op de peuterspeelzaal.

Richtlijnen hiervoor zijn aanwezig op de speelzaal in het protocol hygiëne en veiligheid van de GGD.

### **Feesten en rituelen**

Voorspelbaarheid in het groepsgebeuren zit ook in de dagelijkse en feestelijke gewoonten en rituelen. Samen met de peuter zwaaien naar zijn vertrekkende ouder, samen zingen voor het eten en drinken, het zingen en trakteren bij de verjaardag van de peuter of bij het afscheid van de groep. Feestvieren is samen plezier maken, samen van de sfeer genieten en samen van de traktatie genieten. Feestvieren roept ook emoties op zoals blij en vrolijk zijn, maar het ongewone kan voor de peuter ook spannend of zelfs angstig zijn. Doordat feesten regelmatig gevierd worden, leert de peuter met deze emoties omgaan. Het vieren van feesten gebeurt bovendien vaak in vaste volgorde, zodat de peuter weet wat er gaat gebeuren. Zo wordt b.v. de spanning van een eigen verjaardag ook minder groot. Een verjaardag wordt aangepast aan de individuele behoefte van de peuter. Niet iedere peuter staat graag in het middelpunt van de belangstelling.

Er wordt aandacht besteed aan de volgende feesten:

- Kerst en Pasen en op sommige speelzalen Palmpasen en Sint Maarten;
- het sinterklaasfeest;
- verjaardagen van peuters;
- afscheid van peuters;
- Vaderdag en Moederdag;
- afsluiting van het speeljaar.

Op de peuterspeelzaal wordt gebruik gemaakt van thema's. Bij de keuze van het thema wordt rekening gehouden met de belevingswereld van de peuter. De seizoenen en de jaarfeesten zijn steeds weer terugkerende thema's. De peuters genieten van de sfeer en de gezelligheid. Tevens leren ze spelenderwijs iets nieuws.

## Hoofdstuk 11 Observeren en signaleren

Iedere peuter ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Bij de meeste peuters is geen reden tot bezorgdheid, maar soms kunnen er vragen opkomen over het gehoor, het gezichtsvermogen, de motoriek, taal- en spraakontwikkeling, de opvoeding of het gedrag. De leidster bespreekt haar bevindingen met de ouders. In dit gesprek is ruimte voor het uitwisselen van informatie met als uiteindelijke doel een oplossing te vinden waar iedereen zich prettig bij voelt. De leidster kan zelf door middel van verschillende observatiemethoden het eventuele probleem helder krijgen. Ook kan zij haar collega('s) om advies vragen. Tijdige signalering van een eventuele achterstand of ontwikkelingsstoornis maakt het mogelijk om advies en hulp in te schakelen waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven.

De peuterspeelzaal heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en fungeren als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod voor opvoedingsondersteuning. Een leidster kan gebruik maken van advies van externe deskundigen. Mensen die gespecialiseerd zijn in problemen die kunnen optreden bij opgroeiende peuters, zoals een logopediste, orthopedagoog, kinderrfysiotherapeut of consultatiebureauarts. Ouders hebben de primaire verantwoordelijkheid voor hun peuter. Wanneer ouders niets doen met het advies en geen verdere stappen ondernemen of toestemming geven tot, dient de leidster dit te allen tijde te respecteren. Hierop is één uitzondering: bij een vermoeden van kindermishandeling wordt contact opgenomen met het advies en meldpunt kindermishandeling.

### Kinderen met een handicap of beperking

Ook peuters met een handicap of beperking zijn welkom op de peuterspeelzaal. De toelating van kinderen met een beperking gebeurt in nauw overleg met de ouders en eventueel hulpverlenende instanties. Elke vraag wordt apart bekeken op de volgende punten:

- Kan de peuterspeelzaal het kind bieden wat het nodig heeft?
- Zijn er speciale voorzieningen nodig?
- Na plaatsing is er regelmatig overleg met de ouders en evt. andere betrokken instellingen die het kind bezoekt. Doel van het overleg is een zo goed mogelijk afgestemde begeleiding van het kind.

In alle gevallen weegt de leidster zorgvuldig af of er voldoende tijd, deskundigheid, ervaring en middelen in de groep aanwezig zijn om de peuter met een beperking goed op te kunnen vangen.

### Pedagogisch consulent

Vanuit Carion worden de peuterspeelzalen van de gemeente Rheden actief ondersteund door een pedagogisch consulent. Op aanvraag en met toestemming van de ouders, kan de pedagogisch consulent ingeschakeld worden om een kind te komen observeren en de leidsters en/of ouders pedagogisch te adviseren.

### Protocol signalen kindermishandeling

Binnen Carion Peuterspeelzalen en Kinderopvang Kinderrij bestaat een protocol signaleren Kindermishandeling. In dit protocol wordt de verantwoordelijkheid omschreven voor het signaleren van kindermishandeling en voor het ondernemen van actie na het signaleren. Carion Peuterspeelzalen gaan uit van een "niet pluis"gevoel wanneer er mogelijk sprake is van kindermishandeling. Aan de hand van een stappenschema, welke begint bij het vermoeden, worden verantwoordelijkheden en acties van betrokkenen omschreven.

## Hoofdstuk 12 Ouderbeleid

### Visie op ouderbeleid

Ouders vormen niet de primaire doelgroep van de peuterspeelzaal. Om peuters optimale ontwikkelkansen te kunnen bieden, heeft elke peuterspeelzaal wel een taak ten opzichte van ouders. Niet in de laatste plaats omdat ouders verantwoordelijk zijn en blijven voor hun peuters. De sluitende aanpak (het vormgeven van de doorgaande ontwikkelingslijn) zal in de eerste plaats door de ouders in de thuissituatie vormgegeven moeten worden. Informatie-uitwisseling, overleg en afstemming m.b.t. De aanpak van de individuele peuter zijn taken die iedere speelzaal ten opzichte van ouders heeft. Voor veel ouders werkt deze informatie-uitwisseling als opvoedingsondersteuning. Daarnaast blijkt de peuterspeelzaal in toenemende mate voor ouders op het gebied van opvoeding een vraagbaakfunctie te vervullen. Door het laagdrempelige karakter leggen ouders vrij gemakkelijk vragen, zorgen en/of andere opvoedkwesties neer bij de leidsters van de peuterspeelzaal. De peuterspeelzaal heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en fungeert als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod van opvoedingsondersteuning. Het uitvoeren van dit aanbod moet door gespecialiseerde deskundigen gebeuren. De peuterspeelzaal draagt bij aan contacten tussen ouders onderling waarbij (opvoedings)ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

### Uitgangspunten van het ouderbeleid

In een goed contact tussen leidster en ouder is er wederzijds vertrouwen in elkaar, een vertrouwensband.

De peuterspeelzaal hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- Doel is dat alle ouders zich thuis en welkom voelen op de locatie;
- Ouders krijgen regelmatig informatie over hoe met de peuters wordt om gegaan zodat de ouders weten waar zij aan toe zijn;
- Ouders krijgen voldoende gelegenheid om hun wensen en hun kritiek over te brengen;
- Ouders hebben invloed op de uitvoering;
- Ouders met verschillende visies en gewoonten in de opvoeding voelen zich geaccepteerd en gerespecteerd;
- Ouders kunnen advies krijgen ten aanzien van de opvoeding en verzorging.

### Wat kan de ouder van de leidster verwachten en wat verwacht de leidster van de ouder?

- Een open contact, omdat dit de basis legt voor de ontwikkeling van de peuter;
- Betrokkenheid, zij delen de zorg en de opvoeding;
- Respect voor de werkwijze, medewerking en erkenning van regels en grenzen die er zijn; Het contact tussen de ouder en de leidster betreft altijd zaken die te maken hebben met de eigen peuter. Dit betekent dat er geen informatie wordt gegeven over andere peuters.

### De contacten tussen de ouder en de leidster kunnen o.a. als volgt vorm krijgen:

- Korte gesprekken tijdens het brengen en halen of op afspraak;
- Ouderavonden;
- Tijdens informatiebijeenkomsten;
- Op afspraak;
- Via een klanttevredenheidsonderzoek;
- In overleg met de oudercommissies.

### De plaats van ouders in de peuterspeelzaal

Ouders als klant benaderen wordt steeds belangrijker voor het voortbestaan van instellingen. Zo ook voor Carion sector peuterspeelzalen. Ouders zijn echter niet alleen klant maar ook opvoeder. Deze twee posities maakt dat we onderscheid maken in:

A. De dienstverlening aan ouders: ouders zijn klant van de peuterspeelzaal en hebben recht op inspraak en invloed op de peuterspeelzaal.

B. De samenwerking met ouders. Vanuit deze invalshoek geredeneerd, kunnen ouders betrokken zijn bij en geïnformeerd worden over de ontwikkeling van hun peuter op de peuterspeelzaal. Tussen peuterspeelzaal en ouders moet daarom overleg en afstemming plaatsvinden.

De peuterspeelzaal hechten belang aan een goede afstemming tussen de opvang die zij bieden (het aanbod) en de behoeften en wensen die bij ouders leven. Ouders vernemen via het ouderbeleid wat zij van de peuterspeelzaal kunnen verwachten en de peuterspeelzaal weten wat zij aan ouders moeten en kunnen bieden.

### **De oudercommissie/werkgroepen**

Naast de eerder beschreven mogelijkheden om contacten met de leidsters en/of de organisatie te hebben, is deelname aan een oudercommissies of werkgroepen een andere mogelijkheid.

Het is niet noodzakelijk altijd een oudercommissie te hebben. Er kan per peuterspeelzaal ook gekozen worden voor een andere variant. Bijvoorbeeld een aantal ouders/verzorgers (kleine werkgroep) die zich specifiek richten op één (elk jaar terugkerende) activiteit of een thema-avond organiseren.

De doelstelling van een oudercommissie is:

- De betrokkenheid van ouders/verzorgers bij de peuterspeelzaal stimuleren en activeren.
- Het organiseren of bieden van ondersteuning bij de organisatie van bijzondere en extra activiteiten voor desbetreffende peuterspeelzaal. Dit gebeurt altijd in samenwerking met de leidsters.

Voor geïnteresseerden is er een notitie 'oudercommissie peuterspeelzalen Carion'. Daarin staan taken en bevoegdheden van oudercommissieleden beschreven. De communicatie tussen ouders en de organisatie wordt onder meer geregeld op locatieniveau door middel van de oudercommissies en op centraal niveau door middel van de centrale oudercommissie.

### **Klachtenregeling**

Een belangrijk uitgangspunt voor onze organisatie is het aanbieden van diensten van kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat een ouder niet tevreden is over de dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat de ouder ons op de hoogte stelt van de klacht. Een klacht biedt ons de mogelijkheid de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk in worden gediend bij iedere medewerker van Carion. Het is voor beide partijen het meest bevredigend de kwestie met de betrokken medewerker en/of met de direct leidinggevende bespreekbaar te maken. Samen met hun wordt geprobeerd de klacht op te lossen.

Wanneer na overleg de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klacht nogmaals besproken worden met de sectormanager of directie. Indien dit ook niet leidt tot een bevredigende afhandeling van de klacht kan deze voor worden gelegd aan een externe klachtencommissie. Een ouder kan direct een klacht richten aan een onafhankelijke klachtencommissie.