

Beleidsstuk: Normen en Waarden, Cultuur en Uitgangspunten

Inleiding

In de kinderopvang streven we naar een veilige, respectvolle en inspirerende omgeving voor kinderen, ouders en medewerkers. Dit protocol is bedoeld als leidraad voor alle medewerkers en biedt handvatten om in uiteenlopende situaties te handelen in lijn met kinderopvang kernwaarden en uitgangspunten. Dit document behandelt kernwaarden, missie, visie, normen en waarden, en de visie op omgang met kinderen, ouders en collega's. Het doel is helderheid bieden, professionaliteit bevorderen en een positieve werkomgeving waarborgen. Het biedt duidelijke antwoorden en richtlijnen voor medewerkers in hun dagelijkse praktijk en zorgt ervoor dat iedereen binnen de eigen organisatie weet wat er van hen wordt verwacht.

Missie, Visie en Strategie

Missie

Kinderopvang in Nederland heeft als missie een veilige en stimulerende plek te zijn, waar kinderen zich in een warme en professionele omgeving optimaal kunnen ontwikkelen. Er wordt hoogwaardige kinderopvang geboden die bijdraagt aan het welzijn van kinderen en ondersteunt ouders bij de balans tussen werk en gezin. Respect, betrokkenheid en ontwikkeling staan hierbij centraal.

Visie

Elk kind uniek is en recht heeft op een liefdevolle omgeving waarin het zichzelf kan zijn. De pedagogische aanpak stimuleert kinderen om hun talenten te ontdekken en te ontwikkelen. Samen met ouders en medewerkers wordt er gebouwd aan een cultuur van vertrouwen, samenwerking en inclusiviteit.

Strategie

Om deze missie en visie te verwezenlijken, worden de volgende strategieën gehanteerd:

- **Kwaliteit en professionaliteit:** Regelmatige scholing en training van medewerkers in pedagogiek en communicatie.
- **Veiligheid en structuur:** Strikte naleving van veiligheidsprotocollen en het creëren van een voorspelbare omgeving.
- **Ouders als partners:** Open communicatie en betrokkenheid van ouders bij de ontwikkeling van hun kind.
- **Innovatie:** Gebruik van moderne technologieën en pedagogische inzichten om onze diensten te verbeteren.
- **Inclusiviteit en diversiteit:** Een omgeving waarin iedereen welkom is, ongeacht achtergrond of overtuiging.

1. Kernwaarden van kinderopvang

De kernwaarden vormen de basis voor alle beslissingen en handelingen binnen de kinderopvang. Deze waarden zijn:

- **Respect:** Voor iedereen, ongeacht achtergrond, cultuur, leeftijd of overtuiging.
 - **Veiligheid:** Zowel fysiek als emotioneel, voor kinderen, ouders en medewerkers.
 - **Betrokkenheid:** Actieve inzet en persoonlijke aandacht voor iedereen.
 - **Ontwikkeling:** Stimuleren van groei en leren bij kinderen, ouders en medewerkers.
 - **Transparantie:** Openheid in communicatie en handelen.
-

2. Organisatiecultuur

De cultuur van de kinderopvang wordt gekenmerkt door samenwerking, professionaliteit en zorgzaamheid. We hanteren de volgende uitgangspunten:

- **Samenwerking en teamgeest:** Medewerkers ondersteunen elkaar en werken samen om de beste zorg te bieden.
 - **Positiviteit en oplossingsgerichtheid:** Problemen worden gezien als kansen om te leren en te verbeteren.
 - **Inclusiviteit en diversiteit:** We waarderen verschillen en omarmen een cultuur waarin iedereen zich welkom voelt.
 - **Integriteit en betrouwbaarheid:** Eerlijkheid en ethisch handelen staan voorop in onze omgang met kinderen, ouders en collega's.
-

3. Omgaan met Kinderen

Het welzijn en de ontwikkeling van het kind staat altijd centraal. Deze aanpak is gebaseerd op respect, veiligheid en stimulering van autonomie.

3.1 Respect voor het Kind

- Behandel elk kind als een uniek individu met eigen behoeften, voorkeuren en talenten.
- Vermijd stigmatisering of het maken van aannames over een kind.
- Luister actief naar kinderen en neem hun gevoelens serieus.

3.2 Veiligheid en Vertrouwen

- Zorg ervoor dat kinderen zich emotioneel veilig voelen door voorspelbaar en consistent te handelen.
- Respecteer de persoonlijke grenzen van kinderen; fysiek contact is altijd liefdevol en gepast.
- Bied kinderen een duidelijke structuur en regels die op hun leeftijd en ontwikkelingsniveau zijn afgestemd.

3.3 Ontwikkeling en Autonomie

- Stimuleer kinderen om zelf keuzes te maken en eigen verantwoordelijkheid te nemen.
 - Bied activiteiten aan die aansluiten bij de interesses en ontwikkelingsfasen van de kinderen.
 - Geef constructieve feedback die het zelfvertrouwen en de veerkracht van kinderen vergroot.
-

4. Omgaan met Ouders

Een goede relatie met ouders is cruciaal voor het succes van de kinderopvang. De volgende richtlijnen worden gehanteerd in de omgang met ouders:

4.1 Open en Transparante Communicatie

- Geef ouders regelmatig inzicht in de ontwikkeling en het welzijn van hun kind.
- Informeer ouders tijdig over belangrijke veranderingen of gebeurtenissen binnen de opvang.
- Wees open over fouten of incidenten, en bespreek deze op een professionele en oplossingsgerichte manier.

4.2 Samenwerking en Betrokkenheid

- Betrek ouders bij activiteiten en geef hen de mogelijkheid om input te leveren over het beleid en de dagelijkse gang van zaken.
- Luister actief naar de zorgen en suggesties van ouders, en toon begrip.
- Respecteer de culturele en opvoedkundige keuzes van ouders, binnen de grenzen van ons beleid.

4.3 Omgaan met Lastige Situaties

- Blijf professioneel en geduldig in geval van conflicten.
 - Verwijs naar het beleid en zoek samen naar een oplossing die in het belang van het kind is.
 - Schakel indien nodig de locatiemanager in voor verdere bemiddeling.
-

5. Omgaan met Collega's

Een prettige werksfeer en goede samenwerking zijn essentieel. De volgende uitgangspunten gelden voor alle medewerkers:

5.1 Respect en Gelijkwaardigheid

- Behandel alle collega's met respect, ongeacht functie of achtergrond.
- Vermijd roddels en geruchten; spreek elkaar direct en constructief aan.

5.2 Samenwerking en Ondersteuning

- Werk actief samen en ondersteun collega's bij uitdagingen.
- Wees flexibel en bereid om elkaar te helpen in drukke periodes.

5.3 Professionele Communicatie

- Geef en ontvang feedback op een constructieve manier.
- Gebruik een professionele toon in alle communicatie, zowel mondeling als schriftelijk.

5.4 Omgaan met Conflicten

- Probeer conflicten direct en in een vroeg stadium te bespreken.
- Zoek samen naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is.
- Raadpleeg de locatiemanager als bemiddeling nodig is.

6. Richtlijnen voor Specifieke Situaties

Hieronder enkele veelvoorkomende vragen van medewerkers en de antwoorden zoals deze vaak worden toegepast:

6.1 Een Kind Weigert Mee te Werken

- Blijf kalm en probeer te achterhalen waarom het kind weigert.
- Geef het kind een duidelijke keuze en leg uit wat de gevolgen van zijn gedrag zijn.
- Zoek indien nodig hulp bij een collega of de locatiemanager.

6.2 Een Ouder Is Ontevreden

- Luister geduldig naar de zorgen van de ouder zonder direct in de verdediging te schieten.
- Toon begrip en bied aan om samen naar een oplossing te zoeken.
- Leg de klacht vast en bespreek deze met de leidinggevende.

6.3 Een Collega Gedraagt Zich Onprofessioneel

- Spreek de collega in een één-op-één-gesprek aan op het gedrag.
- Blijf respectvol en constructief; vraag hoe jullie samen tot een oplossing kunnen komen.
- Bespreek de situatie met de locatiemanager als er geen verbetering optreedt.

6.4 Omgaan met Grensoverschrijdend Gedrag

- Meld elk vermoeden van grensoverschrijdend gedrag direct bij de leidinggevende.
- Volg de meldcode en het protocol voor grensoverschrijdend gedrag.
- Handel discreet en bespreek de situatie alleen met bevoegde personen.

Hieronder 25 veelvoorkomende situaties en hoe medewerkers dienen te handelen:

6.5 Een Kind Huilt Bij Aankomst

- **Handelwijze:** Toon begrip en bied troost. Geef het kind ruimte om te wennen en betrek het rustig bij een activiteit. Communiceer met ouders over hoe het kind zich ontwikkelt.

6.6 Een Kind Weigert Mee te Eten

- **Handelwijze:** Stimuleer het kind om te eten zonder te dwingen. Bied een alternatief aan indien mogelijk.

6.7 Een Ouder Komt Te Laat

- **Handelwijze:** Bespreek het belang van punctualiteit en vraag of er iets is dat je kan doen om te helpen.

6.8 Een Ouder Is Ontevreden Over De Dienstverlening

Zie eerdere hoofdstukken.

6.9 Een Collega Meldt Zich Ziek op Een Drukke Dag

- **Handelwijze:** Overleg met de locatiemanager over herverdeling van taken en eventuele inzet van invalkrachten.

6.10 Een Kind Slaat Een Ander Kind

- **Handelwijze:** Stop het gedrag direct. Bespreek rustig met beide kinderen wat er is gebeurd en hoe het anders kan.

6.11 Een Kind Laat Grensoverschrijdend Gedrag Zien

- **Handelwijze:** Neem het gedrag serieus en bespreek het met de ouders en de locatiemanager. Stel een plan van aanpak op.

6.12 Een Ouder Heeft Geen Betaling Verricht

- **Handelwijze:** Verwijs naar de administratie en bespreek het betalingsproces op een respectvolle manier.

6.13 Een Medewerker Is Ongepast Naar Ouders

- **Handelwijze:** Spreek de medewerker aan en betrek indien nodig de locatiemanager voor verdere opvolging.

6.14 Een Kind Wil Niet Meedoen Aan Een Activiteit

- **Handelwijze:** Respecteer de keuze van het kind, maar stimuleer deelname door het aantrekkelijk te maken.

6.15 Een Ouder Heeft Specifieke Voedingswensen

- **Handelwijze:** Bespreek met ouders wat haalbaar is binnen de richtlijnen van de kinderopvang organisatie.

6.16 Een Collega Houdt Zich Niet Aan Het Veiligheidsprotocol

- **Handelwijze:** Spreek de collega aan en rapporteer indien nodig aan de locatiemanager.

6.17 Een Kind Heeft Een Allergische Reactie

- **Handelwijze:** Handel direct volgens het EHBO-protocol en informeer ouders.

6.18 Een Ouder Wil Extra Informatie Over De Dagindeling

- **Handelwijze:** Geef een overzicht en verwijst naar eventueel schriftelijk materiaal zoals een informatieboekje.

6.19 Een Collega Klaagt Over Werkdruk

- **Handelwijze:** Luister en bespreek mogelijke oplossingen met de locatiemanager.

6.20 Een Kind Wil Niet Slapen

- **Handelwijze:** Bied rustgevende activiteiten aan en respecteer het dagritme van het kind.

6.21 Een Ouder Komt Met Een Conflict Aanzetten

- **Handelwijze:** Luister rustig, onderzoek de situatie en betrek de locatiemanager indien nodig.

6.22 Een Kind Heeft Een Ongeval

Zie EHBO-protocollen.

6.23 Een Collega Geeft Grensoverschrijdend Gedrag Aan

Zie protocol grensoverschrijdend gedrag.

6.24 Een Ouder Heeft Een Onrealistische Verwachting

- **Handelwijze:** Bespreek wat je kinderopvang organisatie kan bieden binnen redelijke kaders.

6.25 Een Kind Wil Geen Groepsactiviteiten Doen

- **Handelwijze:** Zoek alternatieven die aansluiten bij de interesses van het kind.

6.26 Een Oudere Broer of Zus Vertoont Grensoverschrijdend Gedrag

- **Handelwijze:** Bespreek dit met de ouders en evalueer de veiligheid van andere kinderen.

6.27 Een Collega Vertoont Ongewenst Gedrag

Zie eerder hoofdstuk.

6.28 Ouders Hebben Tegengestelde Opvoedideeën

- **Handelwijze:** Zoek naar een middenweg die het welzijn van het kind centraal stelt.

6.29 Een Kind Is Vaak Afwezig

- **Handelwijze:** Bespreek dit met de ouders en onderzoek of er onderliggende problemen zijn.

7. Voorbeeldgesprekken

Voorbeeldgesprekken tussen collega's

1. Nieuwe collega heeft vragen

A: "Hoe vul jij het dagritme in?"

B: "We starten met een kringmoment, daarna spelen de kinderen vrij."

A: "En hoe plan je activiteiten?"

B: "Ik kijk wat aansluit bij hun interesses. Heb je ideeën?"

A: "Misschien iets creatiefs. Kunnen we dat samen voorbereiden?"

B: "Goed idee. Laten we vanmiddag even overleggen."

A: "Top, dank je wel!"

2. Onenigheid over pedagogische aanpak

A: "Ik vond dat je nogal snel ingreep bij Lisa."

B: "Dat klopt. Ik dacht dat ze overstuur zou raken."

A: "Misschien had ze zelf een oplossing kunnen vinden?"

B: "Goed punt. Volgende keer wacht ik iets langer."

A: "Ik vond het fijn dat je het toch rustig aanpakte."

B: "Dank je. We leren van elkaar."

3. Behoeftte aan ondersteuning

A: "Ik zie dat je veel met de jongste kinderen bezig bent."

B: "Ja, ze vragen veel aandacht. Het is soms wat veel."

A: "Zal ik de oudere kinderen even meenemen?"

B: "Dat zou geweldig zijn, dank je!"

A: "Geen probleem. Samen redden we het."

4. Een collega vergeet afspraken

A: "Je vergat gisteren de lijst voor het buitenspel in te vullen."

B: "Oh, dat was niet mijn bedoeling. Dank dat je het zegt."

A: "Misschien kunnen we reminders instellen?"

B: "Goed idee. Wil jij dat organiseren?"

A: "Doe ik. Dan vergeten we het niet meer."

5. Planningsprobleem bespreken

A: "De planning voor volgende week lijkt niet haalbaar."

B: "Welke punten baart het je zorgen?"

A: "Er zijn veel activiteiten met weinig personeel."

B: "Laten we kijken of we iets kunnen schrappen."

A: "Goed idee. We overleggen straks met de rest."

6. Samen een lastig kind ondersteunen

A: “Heb je gezien dat Max vandaag weer moeite had met luisteren?”
B: “Ja, ik dacht al aan een andere aanpak. Wat denk jij?”
A: “Misschien kan positieve bekrachtiging helpen.”
B: “Goed idee. Zullen we dat morgen proberen?”
A: “Laten we dat doen. We bespreken het aan het eind van de dag.”

7. Gezamenlijk oplossen van een probleem

A: “De nieuwe opbergruimte is nog steeds rommelig.”
B: “Ja, het is onhandig ingedeeld. Wat stel je voor?”
A: “Misschien labels gebruiken en een vaste indeling?”
B: “Laten we dat vrijdagmiddag samen doen.”
A: “Afgesproken. Ik regel de labels!”

8. Werkdruk verdelen

A: “Ik zie dat je achterloopt met je observaties. Kan ik helpen?”
B: “Ja, graag. Ik weet niet waar ik moet beginnen.”
A: “Ik neem het voorbereiden van de middagactiviteit over.”
B: “Super, dan kan ik hieraan werken. Bedankt!”
A: “Graag gedaan. Samen lukt het.”

9. Verschil van inzicht bespreken

A: “Ik zag dat je een kind streng corrigeerde. Is alles goed?”
B: “Ik vond zijn gedrag echt niet kunnen. Wat denk jij?”
A: “Misschien werkt uitleggen beter. Wat dacht jij daarbij?”
B: “Goed idee. Ik probeer het de volgende keer anders.”
A: “Fijn. Goed dat we dit bespreken.”

10. Overleggen over een project

A: “Hoe staat het met de voorbereiding van het lenteproject?”
B: “Ik loop een beetje achter. Kun jij helpen?”
A: “Natuurlijk. Welke taken moeten nog gebeuren?”
B: “De decoratie moet nog klaar.”
A: “Ik neem dat op me. Dan kunnen we het afronden.”

11. Te veel werk op één collega

A: “Ik zie dat je het erg druk hebt vandaag. Kan ik iets van je overnemen?”
B: “Ja, graag. Ik moet nog de slaapruijnte opruimen en eten voorbereiden.”
A: “Ik neem de slaapruijnte wel. Kun jij je op het eten focussen?”
B: “Dat zou fijn zijn. Dank je wel!”
A: “Geen probleem. Laten we dit straks even bespreken met de rest.”

B: “Goed idee, misschien kunnen we structureel wat beter verdelen.”
A: “Precies. We bespreken het in het teamoverleg.”
B: “Ik waardeer je hulp echt, dank je!”
A: “Graag gedaan, samenwerken doen we samen!”

12. Misverstand over taakverdeling

A: “Ik dacht dat jij het buitenspeelgoed zou opruimen vandaag?”
B: “Oh, ik dacht juist dat jij dat zou doen. Misschien een misverstand.”
A: “Zullen we het nu samen doen? Dan weten we het voor volgende keer.”
B: “Goed plan. Laten we ook afspreken wie het morgen doet.”
A: “Prima. Ik neem morgen wel de buitenspeelplaats.”
B: “Fijn, dan zorg ik voor de binnenruimte.”
A: “Top. Goed dat we dit even duidelijk hebben.”
B: “Ja, communicatie is belangrijk. Bedankt!”

13. Feedback over omgang met een kind

A: “Ik merkte dat je vandaag erg streng was tegen Sam. Is alles goed?”
B: “Ik was moe, misschien was ik wat direct. Wat viel jou op?”
A: “Hij leek verdrietig. Misschien kunnen we hem iets meer ruimte geven?”
B: “Goed punt. Ik zal proberen rustiger te reageren.”
A: “Misschien kun je hem straks even opzoeken en uitleggen.”
B: “Dat ga ik doen. Dank voor je feedback.”
A: “Graag gedaan. We helpen elkaar groeien, toch?”
B: “Precies. Fijn dat we dit zo kunnen bespreken.”

Voorbeeldgesprekken tussen collega's en kinderen

1. Een kind wil niet luisteren

Medewerker: “Lars, ik vroeg je om de blokken op te ruimen. Waarom doe je dat niet?”
Lars: “Ik wil niet opruimen!”
Medewerker: “Als je nu opruimt, kunnen we samen een spel spelen.”
Lars: “Oké, dat wil ik wel.”
Medewerker: “Goed zo, laten we samen beginnen.”

2. Conflict tussen kinderen

Medewerker: “Wat is er aan de hand tussen jullie?”
Kind 1: “Hij pakt mijn auto af!”
Kind 2: “Nee, ik wilde hem lenen!”
Medewerker: “Kunnen jullie de auto om de beurt gebruiken?”

Kind 1: “Misschien wel. Wie begint?”

Kind 2: “Ik mag wel eerst.”

Medewerker: “Goed opgelost. Jullie zijn een team!”

3. Een kind voelt zich buitengesloten

Medewerker: “Waarom zit je hier alleen, Mila?”

Mila: “Niemand wil met me spelen.”

Medewerker: “Zullen we samen iemand vragen?”

Mila: “Oké. Wie dan?”

Medewerker: “Laten we het aan Emma vragen.”

Mila: “Ja, dat lijkt me leuk.”

4. Een kind vraagt hulp bij tekenen

Kind: “Kun je me helpen een zon te tekenen?”

Medewerker: “Natuurlijk. Wat wil je precies?”

Kind: “Een grote, met stralen.”

Medewerker: “Probeer dit: begin met een cirkel en maak daarna strepen.”

Kind: “Zo?”

Medewerker: “Ja, dat is prachtig!”

5. Een kind is verdrietig

Medewerker: “Waarom ben je zo stil, Tim?”

Tim: “Ik mis mijn mama.”

Medewerker: “Dat snap ik. Wil je een knuffel?”

Tim: “Ja, graag.”

Medewerker: “Misschien kunnen we een tekening maken voor mama?”

Tim: “Dat is leuk!”

6. Een kind is boos na een ruzie

Medewerker: “Waarom ben je boos, Sophie?”

Sophie: “Luca duwde me!”

Medewerker: “Dat is niet fijn. Heb je dat tegen Luca gezegd?”

Sophie: “Nee.”

Medewerker: “Zullen we samen met hem praten?”

Sophie: “Oké.”

7. Een kind wil niet eten

Medewerker: “Waarom eet je niet, Anna?”

Anna: “Ik lust dit niet.”

Medewerker: “Wil je een klein hapje proberen?”

Anna: “Misschien.”

Medewerker: “Als je het niet lekker vindt, hoeft het niet.”

Anna: “Oké, ik probeer het.”

8. Een kind gooit speelgoed

Medewerker: “Waarom gooi je de blokken, Finn?”

Finn: “Omdat ik boos ben!”

Medewerker: “Kun je zeggen wat je boos maakt?”

Finn: “Ik wil niet opruimen.”

Medewerker: “Zullen we samen opruimen?”

Finn: “Oké.”

9. Een kind is bang voor iets nieuws

Medewerker: “Waarom durf je niet mee te doen, Lisa?”

Lisa: “Ik vind het eng.”

Medewerker: “Wat maakt het eng voor je?”

Lisa: “Ik ken het niet.”

Medewerker: “Zullen we het samen proberen?”

Lisa: “Ja, dat wil ik wel.”

10. Een kind wil niet meedoen met de groep

Medewerker: “Waarom speel je niet mee, Max?”

Max: “Ik wil alleen spelen.”

Medewerker: “Dat is goed, maar wil je straks mee doen?”

Max: “Misschien.”

Medewerker: “Ik kom straks nog eens vragen.”

11. Twee kinderen ruziën om speelgoed

Medewerker: “Wat is er aan de hand, jullie lijken boos?”

Kind 1: “Hij wil niet delen!”

Kind 2: “Maar ik had het eerst!”

Medewerker: “Laten we een oplossing zoeken. Kunnen jullie het speelgoed delen?”

Kind 1: “Ik wil het ook gebruiken!”

Medewerker: “Wat als jullie om de beurt spelen? Twee minuten elk.”

Kind 2: “Oké, dat kan wel.”

Kind 1: “Ja, dat is eerlijk.”

Medewerker: “Goed opgelost. Wie wil als eerste beginnen?”

Kind 1: “Ik wil wel.”

Medewerker: “Prima. En jij, over twee minuten!”

12. Een kind wil niet slapen

Medewerker: “Waarom wil je niet slapen, Lisa? Is er iets aan de hand?”

Lisa: “Ik ben niet moe!”

Medewerker: “Dat begrijp ik, maar rusten helpt je straks weer energie te hebben.”

Lisa: “Maar ik wil spelen!”

Medewerker: “Wat als je even rustig in bed ligt en daarna mag je spelen?”

Lisa: “Hoe lang moet ik blijven liggen?”

Medewerker: “Tien minuutjes. Ik kom je dan halen.”

Lisa: “Oké, dat is goed.”

Medewerker: “Dank je. Veel plezier met spelen straks!”

13. Een kind wil niet opruimen

Medewerker: “Finn, kun je me helpen opruimen?”

Finn: “Nee, ik wil niet!”

Medewerker: “Als we samen opruimen, zijn we sneller klaar.”

Finn: “Maar ik wil nog spelen!”

Medewerker: “Je kunt straks spelen, maar we moeten eerst opruimen.”

Finn: “Oké, ik help wel even.”

Medewerker: “Dank je! Welke doos wil je vullen?”

Finn: “Deze hier.”

Medewerker: “Goed idee. Samen gaat het supersnel!”

Voorbeeldgesprekken tussen medewerker en ouder

1. Zorgen over gedrag van een kind

Ouder: “Thijs is thuis erg druk. Hoe gaat het hier?”

Medewerker: “Hij is actief, maar hij volgt wel onze regels.”

Ouder: “Wat kunnen we thuis doen?”

Medewerker: “Misschien helpt een vast dagritme. Dat werkt hier goed.”

2. Vragen over eten

Ouder: “Krijgt Anna genoeg fruit en groente?”

Medewerker: “Zeker. We hebben elke dag fruitmomenten en gezonde lunchopties.”

Ouder: “Wat kan ik thuis aanbieden?”

Medewerker: “We delen graag onze recepten.”

3. Klacht over andere kinderen

Ouder: “Emma zegt dat ze gepest wordt.”

Medewerker: “Dat is zorgelijk. We houden het in de gaten en bespreken het.”

4. Vragen over voortgang

Ouder: “Hoe ontwikkelt mijn kind zich?”

Medewerker: “Heel goed. Hij leert nieuwe woorden en speelt steeds actiever mee.”

5. Lastige opvoedingsvraag

Ouder: “Hoe leer ik mijn kind om te delen?”

Medewerker: “Probeer spelletjes waarbij samenwerken nodig is.”

6. Bespreken van regels

Ouder: “Waarom mag Tim niet met zijn eigen speelgoed spelen?”

Medewerker: “We willen gelijkheid tussen de kinderen.”

7. Planningsprobleem bespreken

Ouder: “Ik ben te laat voor de opvang.”

Medewerker: “Volgende keer graag bellen. Nu lossen we het samen op.”

8. Positieve feedback geven

Ouder: “Hoe doet Max het?”

Medewerker: “Hij helpt andere kinderen en toont veel geduld.”

9. Vraag over pedagogische aanpak

Ouder: “Waarom stimuleren jullie zelfstandig eten?”

Medewerker: “Om motorische en sociale vaardigheden te ontwikkelen.”

10. Evaluatie na een lastig gesprek

Ouder: “Ik voelde me eerder onbegrepen.”

Medewerker: “Dat spijt me. Hoe kunnen we beter communiceren?”

11. Een ouder heeft zorgen over eten

Ouder: “Emma eet thuis nooit groente. Hoe gaat dat hier?”

Medewerker: “Hier proberen we het spelenderwijs. Soms eten kinderen hier beter.”

Ouder: “Echt? Hoe doen jullie dat?”

Medewerker: “We laten de kinderen samen eten. Dat moedigt vaak aan.”

Ouder: “Dat is interessant. Kan ik dat thuis ook proberen?”

Medewerker: “Zeker. Begin met kleine porties en geef het goede voorbeeld.”

Ouder: “Bedankt, dat ga ik proberen!”

Medewerker: “Laat ons weten hoe het gaat. We denken graag mee.”

12. Een ouder wil meer contactmomenten

Ouder: “Ik wil vaker horen hoe het met mijn kind gaat.”

Medewerker: “Dat begrijpen we. Hebt u behoefte aan dagelijks een kort verslag?”

Ouder: “Ja, dat zou fijn zijn. Kan dat?”

Medewerker: “Natuurlijk. Ik kan elke dag een kort schriftje invullen.”

Ouder: “Dat klinkt goed. Dank je wel.”

Medewerker: “Graag gedaan. Uw betrokkenheid is belangrijk voor ons.”

13. Een ouder klaagt over gedrag van een ander kind

Ouder: “Mijn zoon zegt dat Tim hem heeft geduwd.”

Medewerker: “Wat vervelend. We letten altijd goed op, maar soms gebeurt dit.”

Ouder: “Ik wil dat het stopt.”

Medewerker: “Dat begrijp ik. We bespreken dit met Tim en houden het in de gaten.”

Ouder: “Wat doet u om dit te voorkomen?”

Medewerker: “We leren de kinderen samen spelen en respect tonen. Wilt u hier meer over horen?”

Ouder: “Ja, graag.”

Medewerker: “We leggen u graag uit hoe we hiermee omgaan.”

8. Slotwoord

In de kinderopvang geloven we dat een sterke basis van normen en waarden, gecombineerd met een positieve cultuur en duidelijke uitgangspunten, de sleutel is tot een succesvolle kinderopvang. Dit beleidstuk is bedoeld als leidraad voor kinderopvang medewerkers en biedt een houvast in elke situatie. Samen zorgen we ervoor dat de kinderopvang een plek blijft waar kinderen, ouders en medewerkers zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen.