

Zorgzaam  
Innovatief & deskundig  
Gelijkwaardig  
Zichtbaar  
Aandacht  
Geborgen & hartelijk

# Pedagogisch beleid Zigzagzorg 2016-2017



Pedagogisch beleid  
Zigzagzorg  
2016-2017

## Inhoudsopgave

Inleiding	2
Doelstelling	3
Missie en Visie	4
Strategie	5
Pedagogische doelen	6
Pedagogisch beleid in de praktijk	10
Waarborgen kwaliteit	11
Klachtenprocedure	12

## Inleiding

In de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen' wordt op het terrein van de kwaliteit van de kinderopvang beleidsregels voorgeschreven waaraan een kinderopvang moet voldoen. Het geeft hiermee richting aan het pedagogisch handelen en het pedagogische aanbod en het biedt ouders, stagiairs en andere belangstellenden inzicht hoe wij in grote lijnen de kinderopvang in onze locaties vormgeven. Het pedagogisch beleidsplan is tevens een belangrijke toetssteen voor de medewerkers. Het biedt houvast bij het dagelijkse werk met kinderen, geeft richting aan het pedagogisch handelen en zorgt voor een gelijkgestemde aanpak.

Deze vertaling van beleid naar de praktijk staat beschreven in het pedagogisch werkplan van de locatie.



Ten behoeve van de leesbaarheid zal in dit beleidsplan worden

gesproken van 'pedagogisch medewerker' en 'verpleegkundige' voor zowel de mannelijke als de vrouwelijke vorm en van 'wij', als zijnde Zigzag. Daar waar 'zij' staat dient 'hij/zij' gelezen te worden en daar waar gesproken wordt van 'ouders', dient 'ouders/verzorgers' gelezen te worden.

Met de term 'kinderopvang' bedoelen we de opvang in het kinderdagverblijf.

### **Doelstelling van Zigzag:**

Zigzag, instelling voor verpleegkundig kinderdagverblijven ([www.zigzagzorg.nl](http://www.zigzagzorg.nl)), is een gespecialiseerd kinderdagverblijf voor kinderen van 0 – 4 jaar, met vestigingen in Amsterdam Zuid, Amsterdam West en Hoorn.

Het aanbod van Zigzag bestaat uit dagopvang voor:

- Kinderen die intensieve zorg nodig hebben i.v.m een chronische of langdurige ziekte.
- Plusopvang voor kinderen die nét dat beetje extra zorg en aandacht nodig hebben.
- Reguliere Kinderopvang voor broertjes en zusjes van de geplaatste kinderen die extra zorg nodig hebben.

Zigzag biedt kinderopvang op maat, onder één dak.

Een gekwalificeerd team van (kinder-)verpleegkundigen en pedagogisch medewerkers begeleidt de kleinschalige groepen. Daarnaast biedt Zigzag de mogelijkheid voor geïntegreerde zorg en begeleiding door aanvullende dienstverlening met o.a. 1<sup>ste</sup> lijns-zorg zoals: fysiotherapie, ergotherapie en logopedie.

Zigzag stelt zich ten doel, met inachtneming van de daarvoor door de rijksoverheid gestelde regels, aan ouders kwalitatief goede opvangmogelijkheden te bieden voor hun kinderen. Daarnaast willen wij kinderen ondersteunen bij hun ontwikkeling tot zelfstandige mensen met een eigen identiteit.



### **Onze zorgvisie:**

Gewoon, maar toch bijzonder!

Wij willen gezien worden als een innovatieve kwaliteitsorganisatie met een uitstekende reputatie en een krachtig netwerk.

### **De visie van zigzag**

Zigzag wil koploper zijn in de verpleegkundige kindzorg door middel van het aanbieden van veilige en betrouwbare dagopvang voor kinderen van 0-4 jaar met een (chronische) ziekte of beperking.

Tevens bieden we ook in groepsverband eerste lijnzorg aan zoals logopedie, fysiotherapie en ergotherapie.

Zigzag scheidt voor ouders voorwaarden om te kunnen omgaan met de situatie, stimuleert zelfredzaamheid en biedt ondersteuning en verleent professionele zorg in de vorm van doelmatige, flexibele dagopvang als de thuissituatie daarom vraagt”.

### **Onze missie:**

Kinderen met een (chronische) ziekte of beperking een deskundige en plezierige dagopvang bieden, waarbij ouders hen met een gerust hart toevertrouwen aan het team van gepassioneerde en professionele medewerkers van Zigzag.

Als betrouwbare en vertrouwde partner in de ketenzorg rond kinderen met een (chronische) ziekte of beperking heeft Zigzag daarnaast de ambitie als professioneel klankbord te fungeren voor verwijzers, zorgverleners, wijkteams en ouders.

Zigzag biedt daarbij een professionele werkomgeving voor mensen die onze passie delen voor de zorg aan kinderen en hun ouders.



## Strategie

Om het bovenstaande te bereiken wil Zigzag:

- de behoeften, eisen en wensen van kind en ouder(s) centraal stellen; in het contact met de ouders is Zigzag een betrokken en deskundig adviseur;
- zich richten op vraag gestuurde verantwoorde zorg; dit betekent 'goede' zorg, die gekenmerkt wordt door hartelijkheid, deskundigheid en klantgerichtheid;
- voor artsen, verwijzers, zorgverleners en wijkteams een professionele ketenpartner zijn;
- medewerkers trainen en ondersteunen, zodat zij Zigzag als een uitdagende werkgever in de sector ervaren en tevens ruimschoots voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen;
- zich richten op voortdurende verbetering van de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem;
- voortdurend haar sociale kaart/netwerk van samenwerkingspartners versterken.

Zigzag staat voor kleinschalig zelfsturende vestigingen waar betrokkenheid, zorgvuldigheid, ambitie en professionaliteit de kernwaarden zijn. De zorgvisie en de kernwaarden worden bij elk contact met het kind bewaakt. Zeker als kinderen afhankelijk zijn van onze zorg, vereist dit een goede vraag- en luisterhouding bij onze professionele medewerkers

## De doelgroep

De cliënten van verpleegkundig en regulier kinderdagverblijf Zigzag bestaan uit:

- Kinderen van 0-4 jaar met een chronische of langdurige zieke
- 'Gezonde' kinderen van 0-4 jaar
- De ouder(s) en of wettelijk vertegenwoordiger(s).

### **Pedagogische doelen**

In de eerste vier levensjaren van een kind wordt de basis gelegd voor hun persoonlijkheid. Kinderen willen graag alles om zich heen ontdekken en onderzoeken. Dat is een natuurlijke behoefte. Zo wordt de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van kinderen ook bevorderd. In de veilige en stimulerende omgeving van ons kinderdagverblijf gebeurt dat als vanzelfsprekend.



Zigzag gaat uit van de kwaliteitseisen die in de wet Kinderopvang staan en gebaseerd zijn op de 4 pedagogische basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven:

Deze vier basisdoelen zijn:

- het bieden van emotionele veiligheid voor het kind;
- het bieden van mogelijkheden voor de kinderen om persoonlijke competenties te ontwikkelen;
- het bieden van mogelijkheden voor de kinderen voor het ontwikkelen van sociale competenties;
- overdracht van waarden en normen.



### **Het bieden van emotionele veiligheid voor het kind**

Het bieden van een gevoel van lichamelijke en emotionele veiligheid is de basis van elk handelen binnen Zigzag. Kinderen moeten zich "thuis" voelen, moeten zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn. Pas dan kunnen kinderen ontdekken en ontwikkelen. Als je wilt dat een kind zich maximaal kan ontplooiën, moet een kind helemaal zichzelf kunnen zijn. De rol van de medewerkers is



hierin van groot belang. Zij scheppen de voorwaarden voor het kind om zichzelf te leren kennen en ontwikkelen. Hierbij zijn de aanwezigheid van vaste medewerkers en bekende leeftijdsgenoten van belang. In een vertrouwde groep kunnen kinderen gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.

Een gevoel van veiligheid ontstaat doordat er op een positieve manier en met respect met een kind wordt omgegaan, afgestemd op zijn specifieke behoeften. In het contact met het kind benoemt de medewerker wat er gaat gebeuren om een gevoel van veiligheid en voorspelbaarheid te creëren. Zigzag maakt daarbij ook gebruik van pictogrammen/foto's en gebaren die de gesproken taal ondersteund.

De omgeving waarin wij de kinderen opvangen is geschikt voor de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de kinderen van de groep. De inrichting is afgestemd op de ontwikkelingsfasen en biedt geborgenheid, zijn uitdagend en veilig.

### **Het bieden van mogelijkheden voor de kinderen om persoonlijke competenties te ontwikkelen**

Vanuit een veilige basis kan een kind zich ontwikkelen. Het gaat dan zowel om de ontwikkeling van de persoonlijkheid van het kind als om de ontwikkeling van zijn talenten.

Met het begrip "persoonlijke competentie" worden persoonskenmerken bedoeld als weerbaarheid, zelfvertrouwen, eigenwaarde, flexibiliteit en creativiteit in het omgaan met verschillende situaties.

Binnen Zigzag ontwikkelt een kind zich op veel verschillende wijzen. Het kind vormt zelf, actief en creatief, in wisselwerking met anderen en de wereld om hem heen, een eigen identiteit. Dit is een heel proces. Hoewel het kind vele mogelijkheden in zich draagt, betekent dit niet dat het proces van zelf gaat. Dit



proces is afhankelijk van de mogelijkheden die de volwassenen het kind biedt, om zich op zijn eigen unieke wijze te ontwikkelen.

De medewerkers van Zigzag biedt het kind zo veel mogelijk ruimte zodat het zichzelf en de wereld om hem heen kan ontdekken en zich in zijn eigen tempo kan ontwikkelen. Voldoende ruimte bieden, betekent ten eerste heel goed te kijken en te luisteren naar het kind en vervolgens aanbieden wat een kind aangeeft nodig te hebben. Het kind zelf te laten doen wat het aangeeft zelf te kunnen doen, het kind begeleiden waar het aangeeft begeleiding/ hulp nodig te hebben.

Het gaat er bij ons niet om wat een kind nog niet is en nog niet kan, maar om wat een kind al wel is en al wel kan! Door op deze wijze naar het kind te kijken voelt het zich gewaardeerd en gerespecteerd en groeit zijn zelfvertrouwen. Het begrip respect zorgt er tevens voor dat ieder kind competent kan zijn en zich competent kan voelen.

### **Het bieden van mogelijkheden voor de kinderen voor het ontwikkelen van sociale competenties**

Sociale competenties omvatten vaardigheden en kennis over hoe je met anderen omgaat.

Wij gaan ervan uit dat het kind het meest leert van de ervaringen die het opdoet met betrekking tot zichzelf en de andere kinderen.

Kinderen kunnen ontzettend veel van elkaar leren, doordat ze naar elkaar kijken, naar elkaar luisteren, elkaar stimuleren, imiteren en motiveren. Door hun

onderlinge verschillen en door hun conflicten kunnen ze elkaar verrijken en leren zij zichzelf kennen.

Naast het leren van elkaar, leren kinderen ook van de volwassenen.

Kinderen zijn de hoofdrolspelers van hun eigen ontwikkeling. Maar er is geen ontwikkeling als volwassenen hiervoor geen mogelijkheden en voorwaarden scheppen. Het is aan de medewerkers situaties te creëren zodat de kinderen kunnen ontdekken en van elkaar kunnen leren, kunnen spelen en kunnen communiceren. De volwassenen vormen niet het middelpunt maar scheppen voorwaarden.

Het kind geeft bij ons voornamelijk zelf richting aan zijn ontdekkingstocht en wordt hierin gevolgd en gestimuleerd door de medewerkers van Zigzag.



## De overdracht van waarden en normen

Om in de samenleving te kunnen functioneren, is het nodig dat kinderen de waarden, normen en regels van de maatschappij waarin zij leven, leren kennen en zich eigen maken. Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen



hechten aan bepaalde gedragingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar cultuur gebonden. Ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen. In de kinderopvang hanteren wij regels omtrent de veiligheid en het omgaan met elkaar, met de materialen en de omgeving. Medewerkers hebben hierin een voorbeeldrol. Kinderen leren veel meer van wat zij ons zien doen dan van wat wij hen vertellen te doen.

### **Pedagogisch beleid in de praktijk.**

Zigzag is geïnspireerd door de methodiek van Emmi Pikler. Het belangrijkste element hierin is bewegingsvrijheid. Kinderen mogen tijdens speelmomenten de hele groep verkennen, zij krijgen alle ruimte te leren rollen, tijgeren en kruipen. Daarnaast hecht 'Emmi Pikler' veel waarde aan een zorgvuldige, aandachtige fysieke verzorging van het kleine kind, omdat dit het kind een gevoel van veiligheid geeft wanneer het de volle aandacht krijgt en het steeds weer wordt verteld wat er gaat gebeuren tijdens het verzorgmoment.

(De visie van Emmi Pikler A. Tardos 2007)

### **Respectvolle verzorging.**

Emmi Pikler hechtte veel waarde aan een zorgvuldige, aandachtige fysieke verzorging van het kleine kind omdat dit het kind het gevoel van geborgenheid geeft. Zigzag deelt deze waarde. De kinderen worden met een rustige manier benaderd. Iedere actie of handeling naar het kind wordt benoemd en met aandacht uitvoert. Zo weet



het kind wat er gaat gebeuren. Wanneer de medewerker de verzorging aandachtig en zorgvuldig uitvoert ervaart het kind een gevoel van veiligheid. Wanneer een kind zich geliefd voelt zal het kind zich innerlijke zeker voelen en interesse en energie hebben zichzelf en zijn omgeving te onderzoeken.

### **Bewegingsvrijheid**

Een kind kan zich pas goed ontwikkelen als de ruimte is aangepast aan de behoefte van veiligheid en behoefte tot ontdekken.

Binnen Zigzag zijn de ruimtes zo ingericht dat ze geschikt zijn om het vrije bewegingsmoment van het kind mogelijk te maken. Het kind is er dus helemaal vrij om naar eigen interesse en behoefte te bewegen en bezig te zijn, zonder dat een volwassene ingrijpt om hem aan te moedigen. In die zin bestaat er ook figuurlijk de ruimte voor kinderen om zich te ontwikkelen.

### Het waarborgen van onze kwaliteit

Op Zigzag wordt dagelijks gestreefd naar het leveren van een zo groot mogelijke kwaliteit.

Onze aandacht voor kwaliteit uit zich onder andere in het aanbieden van scholing aan de medewerkers. Iedere medewerker heeft een persoonlijk scholingsbudget wat besteedt kan worden aan de versterking van eigen competenties. Deze worden tijdens de jaargesprekken meerdere malen per jaar met de medewerker besproken.

Naast het persoonlijk scholingsbudget heeft Zigzag een aantal verplichte scholingscursussen waaronder de reanimatiecursus voor alle medewerkers en voor de verpleegkundigen de toets voorbehouden handelingen.

De GGD inspecteert in opdracht van de Gemeente jaarlijks alle locaties of er kwalitatief goede kinderopvang wordt geleverd. Hierbij wordt gekeken of er voldaan wordt aan de kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, medewerkers, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groepsgrootte en beroepskracht-kind-ratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, klachten en voorschoolse educatie en vervolglekken na en naast zigzag.



Tevens is Zigzag gecertificeerd volgens de normen van ISO ( kwaliteitscertificaat). Dit geeft ouders en kinderen de zekerheid dat op alle locaties van Zigzag op een eenduidige manier wordt gewerkt volgens vastgestelde procedures.

## **Klachtenprocedure**

Zigzag staat voor deskundige, hoogwaardige en gespecialiseerde opvang. Toch kan het wel eens voorkomen dat de ouder ergens niet tevreden over is.

Op de website staat de procedure vermeld hoe ouders een klacht kunnen indienen.

Een gesprek tussen de betrokken personen helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende.

Ouders kunnen hun klacht kenbaar maken door middel van een klachtenformulier dat verkrijgbaar is op de locatie.

Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing, dan kunnen ouders gebruik maken van de externe klachtenprocedure. De klacht kan dan gemeld worden bij het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)).

Per 1-1-2017 voldoet Zigzag net als alle andere zorgaanbieders aan de Wkkgz. Het doel van deze nieuwe kaderwet is openheid over klachten en incidenten en ervan leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

(Meer informatie over de Wkkgz

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>