

Kwaliteitshandboek



Inhoudsopgave

1	Voorstelling van ons kinderdagverblijf De Kleine en De Grote Planeet	4
2	Kwaliteitsbeleid	5
2.1	Onze missie	5
2.2	Onze visie	5
2.2.1	Visie over het pedagogisch beleid	5
2.2.2	Beschrijving op welke wijze ouders, medewerkers en kinderen bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid betrokken worden.....	6
3	Kwaliteitmanagementsysteem.....	8
3.1	Organisatiestructuur	8
3.1.1	Organigram	8
3.1.2	Competenties en taken van de verantwoordelijke.....	8
3.1.3	Taken van begeleid(st)er.....	10
3.1.4	Taak kwaliteitscoördinator	13
3.1.5	Taak van de boekhouder.....	13
3.1.6	Taak van de logistiek medewerker	13
3.2	Beschrijving van de werking	14
3.2.1	Pedagogisch beleid	14
3.2.1.1	Wennen.....	14
3.2.1.2	Spel en speelgoed	14
3.2.1.3	Regelmaat in de dagindeling.....	15
3.2.1.4	Welbevinden en betrokkenheid	17
3.2.1.5	Taalbeleid.....	17

3.2.1.6	Respectvolle houding	18
3.2.1.7	Continuïteit	19
3.2.1.8	Toezicht en permanente begeleiding	19
3.2.2	Betrokkenheid en participatie van gezinnen	19
3.2.2.1	Regelmatig overleg	20
3.2.2.2	Evaluaties en tevredenheid	20
3.2.3	Vormingsbeleid	20
3.2.4	Crisis en grensoverschrijdend gedrag	20
3.2.5	Klachten	20
3.2.6	Evaluaties	21
4	Kwaliteitsverbetering	21
4.1	Zelfevaluatie van het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitssysteem.....	21
4.2	Zelfevaluatie van de resultaten	23
4.3	Kwaliteitsagenda	24

1 Voorstelling van ons kinderdagverblijf De Kleine en De Grote Planeet

Onder toezicht van Kind en Gezin wordt in januari 2001 gestart met een POI(particulier opvanginstelling). De opvang krijgt de naam "In de Wolken". Na reeds een jaar kwam er een verplichte naamsverandering, daar er al een opvang te Lier was met de naam "De Witte Wolk". Zij hadden een patent op het woord "wolk(en)". De ouders kozen mee de nieuwe naam "De Kleine Planeet". De opvang biedt plaats aan 14 kindjes van 0 tot 3 jaar.

In 2006 wordt een uitbreiding aangevraagd voor een capaciteit van 17 peuters . Zo ontstaat de Grote Planeet in het nieuwe gebouw dat gevestigd is op dezelfde locatie. Er wordt gewerkt met een doorschuifstelsel. Vanaf april 2014 met de invoering van het nieuwe decreet wordt het één groepsopvang " De Kleine Planeet" voor 31 kinderen.

Het kinderdagverblijf krijgt subsidies van Kind en Gezin en werkt ook volgens hun regelgeving en richtlijnen.

2 Kwaliteitsbeleid

2.1 Onze missie

Deze missie dateert van 01/01/ 2001	
Wordt jaarlijks geëvalueerd	laatst aangepast op 31/03/2019
Evaluatie door Steurs Marleen en medewerkers	

Onze missie is om elk kind zoveel mogelijk ontwikkelingskansen te geven. We houden daarbij uiteraard rekening met de eigenheid en de ontwikkelingsmogelijkheden van elk kind. Zodat het zich kan ontwikkelen tot zelfstandig individu en zich veilig en thuis voelt op onze Planeet!

De samenwerking met de ouders wordt gekenmerkt door een grote openheid en eerlijkheid. Mogelijke problemen moeten steeds bespreekbaar zijn.

We streven ernaar tussen de verschillende collega's een goede verstandhouding te behouden en elkaars ideeën te respecteren. Tevens wordt er ook regelmatig bijgeschoold.

2.2 Onze visie

De visie over het pedagogisch beleid en de betrokkenheid en participatie van gezinnen dateert van 01/01/ 2001.	
En wordt jaarlijks geëvalueerd.	Laatst aangepast op 31/03/2019
Deze evaluatie zal gebeuren door Steurs Marleen en de medewerkers	
Dit op basis van een tevredenheid onderzoek bij de ouders, Ziko en Ziko-Vo	
De verbeteringsprocessen die daaruit voortvloeien zullen na goedkeuring door de verantwoordelijke, en de medewerkers, worden meegedeeld.	

2.2.1 Visie over het pedagogisch beleid

Wij bieden opvang aan voor kinderen van 0 tot 3 jaar, ongeacht de geloofsovertuiging, etnische afkomst of politieke overtuiging van de ouders.

Wij willen ook kinderen met een specifieke zorgbehoefte opvangen. We willen de drempel laag houden voor deze kinderen, die baat hebben bij een verblijf in onze opvang. Wij staan ook open om behandeling van een kinesist te laten doorgaan in de opvang.

We willen op een kindvriendelijke, liefdevolle en warme manier de taak van de ouders opvangen en dit in een aangename, creatieve, veilige en nette omgeving. We willen ervoor zorgen dat de opvang een meerwaarde biedt, waarin ouders steeds de opvoedingsverantwoordelijke blijven.

In ons kinderdagverblijf staat het welzijn van elk kind centraal, zowel op fysisch als op psychosociaal vlak. We willen elk kind zoveel mogelijk ontwikkelingskansen geven, rekening houdend met de individuele draagkracht van elk kind. We willen de kinderen aan ons toevertrouwd een positief zelfbeeld meegeven en een fundamenteel basisvertrouwen in de mensen die hen omringen. De ontwikkeling van elk kind wordt permanent gevolgd.

Een kwalitatieve dienstverlening is vanzelfsprekend, maar vraagt een blijvende kritische houding tegenover de eigen werking en vooral ten aanzien van de kinderen. Jaarlijkse vorming en permanent overleg waarborgen onze professionaliteit.

We willen nauw samenwerken met de ouders. We zijn ervan overtuigd dat een goede samenwerking tussen de ouders en alle medewerkers van essentieel belang is. In de mate van het mogelijke houden we rekening met de verwachtingen en de wensen van de ouders bij de opvoeding van hun kind. Informatie wordt doorgespeeld ofwel door persoonlijk contact, ofwel via het heen- en weerschriftje. De ouders krijgen steeds de mogelijkheid om in interactie te treden wanneer ze zaken willen bespreken.

Verzekering van de continuïteit van het kinderdagverblijf vraagt een verantwoord financieel beleid. Dit veronderstelt rechtvaardig omgaan met de beschikbare financiële middelen, eerbied en zorg voor al het materiële, nodig om er een aangename thuis van te maken.

Deze opdrachtverklaring kwam tot stand door medewerking van al de medewerkers en we trachten deze visie daadwerkelijk te laten weerspiegelen in onze dagelijkse werking en stellen ons daarom open voor opmerkingen in dat verband.

2.2.2 Beschrijving op welke wijze ouders, medewerkers en kinderen bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid betrokken worden.

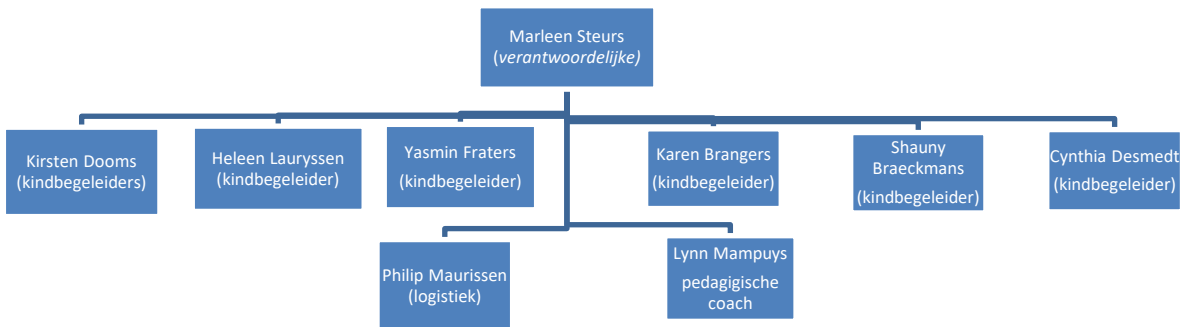
- Ouders krijgen informatie mee bij inschrijving van hun kindje. Ook een overeenkomst en inlichtingenblad worden overhandigd.
- Door de ouders het recht te verlenen inzage te hebben in het kwaliteitshandboek en het huishoudelijk reglement.
- Door te luisteren naar hun wensen en verwachtingen
- Er wordt een tevredenheidmeting gedaan bij de ouders
- We betrekken de medewerkers bij de evaluatie en de bijsturing van de opdrachtverklaring
- Elke nieuwe medewerker krijgt ook de opdrachtverklaring en heeft inzage in het kwaliteitsbeleid
- Door regelmatige teamvergaderingen bewaken we de kwaliteit en zorgen we voor verbeteringsprocessen.
- De medewerkers volgen regelmatig bijscholing om een betere kwalitatieve opvang te bieden.
- Door regelmatige observatie willen we de noden en behoeftes van de kinderen leren kennen. Zij worden ook betrokken bij het dagelijks verloop.
- Het pedagogisch handelen wordt voortdurend afgestemd op de individuele behoefte van elk kind. De pedagogische principes flexibiliteit, stimuleren, structureren, bevorderen van zelfstandigheid, bewegingsvrijheid en veiligheid vormen ons uitgangspunt.

- Er wordt ook gehandeld met een zichtbaar respect voor de diversiteit van de gezinnen, de opvoedingsvormen, de gezinsvormen en gezinsculturen.

3 Kwaliteitsmanagementsysteem

3.1 Organisatiestructuur

3.1.1 Organigram



3.1.2 Competenties en taken van de verantwoordelijke

- Kennis van PC-gebruik
- Basiskennis van financieel beleid : opstellen van financieringsplan
- Basiskennis van fiscaliteit : opstellen fiscale attesten, voorafbetalingen, bedrijfsinkomsten.
- Kennis van personeelsbeleid : vormingen en opleidingen
- Basiskennis van het juridische kader : hygiëne, voeding, personeel, gebouwen en veiligheid, verzekering aansprakelijkheid, opmaken contracten van ouders en samenwerking Kind en Gezin, Lokaal overleg ,de actuele ontwikkeling en de knelpunten in de sector opvolgen.
- Kennis van kwaliteitszorg: de kwaliteitsvereisten, de inspectiebeoordeling en de pedagogische visie, kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie
- Kennis van de HACCP-normen: de technieken om te reinigen en te desinfecteren.
- Kennis van milieu : binnenmilieu in de kinderopvang, luchtvochtigheid, CO2 concentratie, verluchten(zie kaft binnenmilieu)

- Begeleiden van de medewerkers
- Onderhouden van contacten met de ouders, nieuwe inschrijvingen op wachtlijst zetten, bijhouden van de bezetting, aanwezigheidslijsten bijhouden
- Dagprijs bepalen in overleg met de medewerkers
- Opstellen van verslagen
- Regelen van teamvergaderingen : minstens tweemaal per jaar, bespreken van kinderen met problemen, Ziko, Ziko-Vo en in de toekomst de MeMo-Q bijsturen, de activiteiten ,de vormingen
- Klachten opvangen en behandelen
- Toezicht houden op de pedagogische visie en de opvangkwaliteit
- Bijwonen van vormingen en opleidingen
- De boekhouding uitbesteden en opvolgen.
- Fiscale verplichtingen naleven
- Facturen verwerken
- Stagecontracten opstellen, werkpostfiches en risicoanalyses van de stagiairs, rapporten en evaluaties bespreken met de stagebegeleiding van de school.
- Organiseren van activiteiten: Pasen, Sintfeest, Halloween, Kerstfoto's, nieuwjaarsbrieven...
- De verantwoordelijke werkt samen met de medewerkers en zorgt voor een goede verstandhouding tussen kinderverzorgsters en ouders.

3.1.3 Taken van begeleid(st)er

Profiel:

- De begeleid(st)er kent de visie en vertaalt ze in de omgang met de kinderen
- De begeleid(st)er verzorgt de haar toevertrouwde kinderen en zorgt voor een goede sfeer en verbondenheid met de kinderen
- Ze bouwt een vertrouwensrelatie op met de ouders
- Ze werkt constructief met andere collega's.
- De begeleid(st)er gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.

Takenpakket

- ⇒ Naar de kinderen toe
- Alle lichamelijke zorgen vragen een aangepaste omgeving wat betreft temperatuur, verlichting, verluchting en hygiëne
- De voeding gebeurt in een rustige omgeving, volgens ritme van het kind en met aandacht voor eventueel toedienen van medicatie (op een correcte manier)
- Men is op de hoogte van de baby - en peutervoeding en kan de menu aanpassen aan de mogelijke eetstoornissen.
- Slaap- en rustmomenten worden georganiseerd
- Het heen- en weerschriftje wordt duidelijk ingevuld : datum, menu, slaapuren, verluiertijden, eventuele medicatie, bondige uitleg van dagverloop, indien de verzorgingsproducten en luiers opgebruikt zijn, dient dit ook in het schriftje vermeld te worden
- Bij ongevallen kan eerste hulp worden geboden volgens de gekende procedures
- Bij de wenperiode wordt een positieve aandacht gevraagd om het kind een gevoel van geborgenheid en vertrouwen te geven
- Tijdens het onthaal en het afscheid wordt extra aandacht gegeven aan het kind
- Er wordt aandacht gegeven aan conflictsituaties, de groeps sfeer wordt aangemoedigd.
- De kinderen stimuleren naar zelfstandigheid en hun zelfredzaamheid bevorderen
- Flexibel inspelen op de noden van de kinderen
- Er wordt gewerkt met het Ziko-Vo formulier en besproken met de ouders. Dit formulier wordt ingevuld door de vaste begeleider en deze zal ook de ouders informeren.

- Plannen en begeleiden van de activiteiten zowel binnen als buiten. Er wordt met thema's gewerkt : knutselen rond Moederdag, Vaderdag, Pasen, Sint, Kerst . Er worden ook raamschilderingen aangebracht volgens de verschillende seizoenen.
- De kinderen de mogelijkheid geven van vrij spel. Bij het buiten spelen, de kinderen nooit alleen laten.
- Verjaardagen van de kindjes gaan nooit onopgemerkt voorbij. Er worden foto's getrokken, gezongen en een klein cadeautje aan de jarige meegegeven.

⇒ Naar de ouders toe

- Er wordt extra aandacht gegeven aan het eerste contact. Dit is een belangrijk moment in het opbouwen van een vertrouwensrelatie.
- De kindjes worden op een open en vriendelijke manier ontvangen.
- De begeleid(st)er bespreekt met de ouders de gewoontes van de kindjes en vraagt om deze, samen met de belangrijkste telefoonnummers, vooraan in het heen- en weerschriftje te schrijven.
- Het contact met de ouders is steeds correct en vriendelijk, er wordt geen beoordelende of veroordelende houding aangenomen. Er wordt ook rekening gehouden met het beroepsgeheim.
- Men geeft spontaan informatie door over het verloop van de dag en de ervaringen van de kinderen over het groepsgebeuren, de vorderingen ,...
- Men neemt deel aan contactmomenten met de ouders en bereidt ze ook mee voor.
- Indien de ouders een foto van hun kindje meegeven als afscheidscadeautje bij het vertrek naar de kleuterschool, wordt deze in de inkomhal opgehangen.

⇒ Naar de collega's toe

- Er wordt samengewerkt, men neemt een flexibele houding en een positieve ingesteldheid aan.
- De mening van elke medewerker is belangrijk. Meningsverschillen moeten geuit en besproken worden.
- Er worden regelmatig teamvergaderingen gehouden. Zodat men samen kan zoeken naar een creatieve oplossing voor probleemsituaties.
- Elke collega heeft recht op een middagpauze van 30 minuten. Na de pauze , maar tijdens de rust van de peuters kunnen eventueel de schriftjes ingevuld worden of de overschrijvingen gemaakt worden.
- Elke collega onderhoudt ook regelmatig de leefruimte, keuken en slaapruimte, kleuterklasje. De was wordt verdeeld, wie tijd heeft zet een wasmachine op, ook al is die van de andere

Planeet. De collega's bepalen zelf wanneer er tijd en ruimte is voor het onderhoud en de was. Er wordt zoveel mogelijk verlucht. Men laat geen tijdschriften, medicatie of huisspullen rondslingeren.

⇒ Naar zichzelf toe

- Men heeft een verzorgd voorkomen
- Er worden geen ringen, juwelen of gelakte nagels toegelaten
- Elke begeleid(st)er voelt zich persoonlijk en beroepsmatig betrokken bij de job
- Door het volgen van bijscholingen wordt het eigen functioneren verbeterd en in vraag gesteld.
- Men staat open voor veranderingen en is flexibel

⇒ Administratieve taken

- De aanwezigheidslijsten en registratielijsten worden nauwkeurig bijgehouden
- Het heen- en weerschriftje wordt duidelijk ingevuld
- De overschrijvingen worden bijgehouden
- Bij wisseling van ploeg, wordt er duidelijk gebriefd en worden belangrijke zaken in het logboek geschreven

⇒ Het begeleiden van stagiairs

- Er wordt voor een goed onthaal gezorgd en men geeft voldoende informatie door
- Er wordt samengewerkt met de verschillende scholen en hun stagebegeleiders
- Men werkt mee aan de evaluatie van de stagiairs
- De regelgeving voor de stagiairs op onze stageplaats hangt uit in het kleuterklasje

3.1.4 Taak kwaliteitscoördinator

- Op dit moment zorgen de verantwoordelijke en de kinderverzorgsters samen voor het bewaken en nastreven van de kwaliteit . Hiervoor wordt het kwaliteitshandboek gebruikt. Er wordt momenteel gewerkt met de instrumenten Ziko en Ziko-Vo.
- Studenten van de richting Pedagogie van het Jonge Kind(1ejaars) komen in ons kinderdagverblijf stage doen. De verantwoordelijke is steeds aanwezig op de mentorendagen die KdG organiseert.
- De vorming over het WANDA project is ook reeds gevolgd. Wij zijn bereid om deze ook toe te passen in onze kinderopvang. En in de toekomst te werken met de MeMoQ (een nieuwe pedagogische handleiding).
- Voor onze pedagogische en -taalondersteuning hebben we een samenwerkingscontract met Karel De Grote sinds 2014.

3.1.5 Taak van de boekhouder

De Heer Robert Aendenboom

Rosekapellestraat 26 2150 Borsbeek

tel. : 03/322.25.42

- Advies geven inzake investeringen
- Input en controle van aankoopfacturen, kasboek
- Invullen van sociale documenten
- Opvolging hospitalisatieverzekering
- Verstrekken van informatie naar verantwoordelijke, medewerkers en andere instanties

3.1.6 Taak van de logistieke medewerker

- Algemeen onderhoud, hertstellingen
- Hulp bij administratie

3.2 Beschrijving van de werking

3.2.1 Pedagogisch beleid

3.2.1.1 *Wennen*

- Door de overgang van thuis naar de opvang geleidelijk te laten verlopen, zal het kindje minder stress ervaren en kan het aan de omgeving en het lawaai al wennen. Zo plannen we enkele wendagen en dit liefst een week voor de eigenlijke start.
- We werken volgens een vast stramien : indien de ouders dit wensen kunnen zij de eerste dag mee komen wennen met het kindje gedurende korte tijd. Als dit niet gebeurt, volgt er automatisch een gesprek met de ouders en wordt er info uitgewisseld over de werking van de opvang en de opvoedingsgewoontes thuis. De tweede dag plannen we een halve dag zonder ouders en vanaf de derde dag kan gestart worden met een hele dag. Indien het kindje veel huilt of het moeilijk heeft met de aanpassing, kan er afgeweken worden van dit plan in samenspraak met de ouders. Uiteraard kunnen we dan nog even wachten met de aanvang van hele dagen .
- Deze wendagen kunnen ook nuttig zijn bij een lange vakantieperiode of bij lange afwezigheid door ziekte.
- De overgang naar de peutergroep verloopt geleidelijk. We voorzien enkele oefenmomentjes van korte duur in de nieuwe groep. We overleggen nog met de verzorgsters van de Grote Planeet, hoe dit verloopt en plannen dan de officiële start. De ouders worden tijdig op de hoogte gebracht wanneer hun kindje overgaat naar de grotere groep. Zij krijgen hier zeker inspraak in. Zij worden ook ingelicht over de dagindeling. Deze zal in het heen -en weerschriftje worden meegedeeld. Een week voor de eigenlijke start begeleiden we de ouders naar de Grote Planeet om hen te laten kennismaken met de nieuwe verzorgsters en de werking. Er is dan ook tijd om vragen te stellen indien nodig.

*zie Procedure 4 : betreffende overstap van de Kleine naar de Grote Planeet.

3.2.1.2 *Spel en speelgoed*

- We gebruiken het speelgoed en de infrastructuur bewust om de ontwikkeling van de kinderen te stimuleren. Speelgoed dat stuk is, wordt onmiddellijk verwijderd.
- Onze opvang heeft een leefruimte voor de baby's en een aparte ruimte voor de peuters. Deze ruimte is verdeeld in verschillende speelzones. Zo hebben we een keukenhoekje, een bouwhoekje, een knuffelzone, een autohoekje enz.
- We geven de kinderen ruimte om hun creativiteit, hun zelfstandigheid en ook hun sociale vaardigheden te ontwikkelen. Naast vrij spel wordt er dagelijks gestimuleerd om aan activiteiten deel te nemen, naargelang de behoefte van elk kind. We werken dan met kleine

groepjes met aangepast spelaanbod. Zo komen ook verschillende thema's die de kinderen aanspreken aan bod. Zoals de seizoenen, vakantie, boerderij, poppenkast, Sint, Kerst, Pasen... Voor sommige activiteiten kan het klasje gebruikt worden.

- We zorgen er voor dat de verschillende spelvormen aan bod komen, zoals knutselen, bewegingsspel zowel binnen als buiten, constructief spel, nabootsingspel. Zo geven we elk kind de kans om zich maximaal te ontplooien.
- Bij de peuters mag het televisietoestel enkel gebruikt worden tijdens de middagpauze, dit om de overige wakker zijnde kindjes stil te houden.

* zie onthaalbrochure

3.2.1.3 Regelmaat in de dagindeling

Dagelijks onthaal

- 's Morgens wordt elk kind persoonlijk van de ouders aangenomen en er wordt informatie uitgewisseld omtrent de voorbije dag en nacht op een vriendelijke manier. Hiervoor wordt voldoende tijd gemaakt door de medewerkers.
- Elk kind gelijkwaardig behandelen.
- Ouders mogen ten allen tijde in de opvang komen. Dit wil zeggen dat er geen vast uur wordt gesteld in het brengen en afhalen van het kind.
- De ouders verwittigen de opvang als hun kindje door iemand anders afgehaald wordt. Ze kunnen dit eventueel noteren in het heen - en weer schriftje.
- De ouders verwittigen de opvang ook als het kindje afwezig zal zijn door ziekte of andere redenen.

De eetmomenten

- Het eetmoment wordt steeds ingeleid met “Dino” onze vaste opvangknuffel.
- Het menu wordt dagelijks in het heen -en weerschriftje geschreven.
- De kinderen bepalen ongeveer zelf hoeveel ze willen eten. Bied hulp, maar moedig ze zoveel mogelijk aan. Indien er overschot is, mag dit verdeeld worden onder medewerkers en stagiairs.
- We hebben oog voor de verschillende behoeftes en de eventuele allergieën van het kind.
- We vinden het belangrijk dat de kinderen zelfstandig leren eten en goede tafelmanieren leren.
- We zorgen voor aangepast eetmateriaal en meubilair.
- We creëren een rustige en aangename sfeer tijdens de maaltijden.

- We hebben aandacht voor de slechte eters

De slaapmomenten

- We werken met een vast ritueel bij het slapengaan. Dit doen we om de kinderen rustig te laten worden (kleertjes uit, fopspeen, knuffel uitdelen...). Het slaapmoment wordt steeds aangekondigd met behulp van "Dino" onze vaste opvangknuffel.
- We proberen bij de baby's rekening te houden met de verschillende ritmes van elk kind afzonderlijk. Er wordt in de mate van het mogelijke rekening gehouden met de gewoontes van thuis.
- We besteden voldoende aandacht aan wiegendoodpreventie.
- We zorgen dat er een vertrouwde kinderverzorgster aanwezig is in de slaapzaal bij de peuters.

Verzorging en zindelijkheid

- Verzorging en hygiëne zijn belangrijke punten in onze dagelijkse werking. Er wordt regelmatig verluierd, handen wassen na elke verluiering
- Bij besmettelijke ziektes trachten we de kinderen uit de opvang te weren.
- We starten pas met de zindelijkheidstraining als het kind voldoende rijp is en in overleg met de ouders.
- We zorgen er steeds voor dat de kindjes netjes naar huis gaan.
- We zorgen dat de ruimtes waar de kinderen verblijven dagelijks onderhouden worden.
- Medicatie van thuis wordt correct gegeven.

Dagindeling

Kinderen hebben behoefte aan een vast ritme om structuur in hun leven te brengen. In onze opvangvoorziening is de dagindeling even herkenbaar als het ritme van de klok.

- Vanaf 7.30u kunnen de kindjes bij ons terecht. De kinderen kunnen hier rustig hun ontbijt opeten, dat ze zelf hebben meegebracht.
- Tot 11u is er vrij of begeleid spel voor de kinderen.
- Tussen 11u en 12.30u wordt het middagmaal gegeten (afhankelijk van de behoeften van het kind).
- Van 12.30u tot 14.30u doen veel kinderen een middagslaapje (afhankelijk van de behoeften van het kind).
- Van 14.30u tot 16u is het tijd voor fruitpap of fruit (afhankelijk van de behoeften van het kind).

- Van 16u tot 17u worden er samen met de kinderen allerlei activiteiten gedaan.
 - Vanaf 17u is het een komen en gaan van ouders die hun kindje komen ophalen. De kindjes spelen vrij totdat ze naar huis gaan.
 - Om 18u sluiten wij onze voorziening. Voor ons is het dan tijd om op te ruimen en schoon te maken, zodat al de kinderen de volgende dag in een frisse en nette voorziening terecht kunnen.
- * zie Procedure 2 : betreffende regelmaat in de dagindeling

3.2.1.4 Welbevinden en betrokkenheid

- Om te werken aan onze pedagogische kwaliteit, maken wij in de voorziening gebruik van het zelfinstrument voor kinderen in de groepsopvang genaamd Ziko en Ziko-Vo, dat Kind en Gezin voor ons beschikbaar stelde. Aan de hand van dit instrument kunnen wij nagaan hoe het op dit moment met de kwaliteit van onze opvang gesteld is en kunnen we door middel van een stappenplan verbeteracties opzetten. Dit kwaliteitsinstrument wordt door de Zorginspectie gehanteerd bij haar inspectiebezoeken.
- De Ziko is vooral gericht op het welbevinden en betrokkenheid van het kind. omdat het kind zijn talenten kan ontplooiën, is het van belang dat het zich goed in zijn vel voelt (welbevinden) en geboeid bezig is (betrokken). Deze meting wordt tweemaal per jaar gedaan.
- De Ziko-Vo wordt gedaan bij de overstap naar de Grote Planeet, alsook bij het vertrek naar de kleuterschool. Deze formulieren worden dan ook met de ouders besproken en meegegeven.

* zie Procedure 12 :betreffende tevredenheidonderzoek

3.2.1.5 Taalbeleid

- We zorgen voor voldoende hoog welbevinden bij de kinderen. Ze voelen zich veilig, ontspannen en hebben zelfvertrouwen. Dit is nodig als basisvoorwaarde voor een goede taalontwikkeling.
- De kinderen krijgen alle kansen om met andere kinderen en volwassenen te communiceren. De medewerkers spreken de kinderen persoonlijk aan in een taal afgestemd op hun niveau,

maar die ook verrijkt. Zo leren de kinderen de taal al doende en al spelend door interactie met de andere kinderen de ganse dag door. De kinderen worden steeds met hun naam aangesproken.

- Bij activiteiten werken we met kleine groepjes. We zorgen voor ta(a)lrijke doe-activiteiten: samen in prentenboeken kijken, liedjes zingen en gedichtjes opzeggen. Het kind wordt gestimuleerd. Ook zorgen we voor vaste liedjes bij het opruimen en bij de start van het eetmoment.
- We gaan positief om met meertaligheid en tonen respect voor de kinderen hun eigen taal en cultuur. We maken indien nodig een Welkom-muur, we werken met prentenboeken in verschillende talen, we beluisteren liedjes in de andere talen, we maken Welkom-vlagjes...

3.2.1.6 Respectvolle houding

Leren omgaan met regels en grenzen

- Door regels en grenzen te stellen willen we kinderen een gevoel van veiligheid en vertrouwen geven.
- Er wordt consequent gereageerd op de signalen van de kinderen, zodat ze bepaalde behoeftes duidelijk kunnen maken. In de pedagogische aanpak leggen we enkele accenten van assertiviteit: dat de kinderen nee mogen zeggen en hun problemen aan iemand moeten vertellen.
- We investeren voldoende tijd, geduld en creativiteit in het duidelijk maken van de regels. Tracht niet te roepen... dit levert geen resultaat op. Moedig ze aan en geef ze steeds rustig nieuwe kansen.
- We proberen de kinderen, in de mate van het mogelijke, zelf de ruimte te geven om zelf conflicten op te lossen. Hierbij letten we erop dat niet steeds hetzelfde kind het onderspit moet delven. We grijpen op een correcte manier in.

Respect voor kinderen

- We hebben aandacht voor de angsten van bepaalde kinderen (vb voor vreemden, duisternis, sterke geluiden,...)
- We zijn geduldig en trachten consequent te zijn in het aanleren van gewenst gedrag en het afleren van ongewenst gedrag, rekening houdend met de mate waarin ze het begrijpen.
- We besteden voldoende tijd en creativiteit in het spel
- Het is een blijvend aandachtspunt om de leefruimte zo in te richten dat de ontplooiingskansen van elk kind maximaal benut worden.
- We hebben aandacht voor de gezinssituatie van elk kind.

* zie taken van begeleid(st)er

3.2.1.7 Continuïteit

- Ons team bestaat uit zeven vaste medewerkers, die reeds jaren ervaring hebben. Wij hebben twee groepen : de babygroep en de peutergroep. De allerkleinsten worden opgevangen in De Kleine Planeet(van 0 tot 18 maanden) en de peuters(18 maanden tot 3 jaar) in de Grote Planeet. Wij werken met een vast team per leeftijdsgroep. Zodat het kind steeds dezelfde begeleiding heeft en het zich ook kan hechten. De kans op een vertrouwensrelatie wordt hierdoor vergroot, het voelt zich veilig en geborgen. Ook als het ondersteuning nodig heeft, bang of moe is. Zo krijgt het kind genoeg zelfvertrouwen om nieuwe dingen te ontdekken.

3.2.1.8 Toezicht en permanente begeleiding

Toezicht :

- We leren de kinderen aandacht te hebben voor onveilige situaties. We grijpen tijdig in bij gevaarlijke situaties en leggen de kinderen ook uit waarom bepaalde dingen niet mogen.
- De kinderen worden nooit alleen gelaten.
- Er is steeds voldoende toezicht in de slaapzaal. Bij de peuters is er steeds een vertrouwde kinderverzorgster aanwezig bij het slaapmoment.
- Bij de baby's wordt er regelmatig in de slaapzaal gekomen om te observeren.

*zie Procedure 6 : betreffende preventie van wiegendood.

Permanente begeleiding :

- Er zijn steeds voldoende begeleiders aanwezig op basis van het aantal aanwezige kinderen. Om een kwalitatieve opvang te waarborgen wordt het minimum van 1/8 kinderen gehanteerd.
- Er wordt rekening gehouden met voorziene (o.a. vakantie) of onvoorziene afwezigheden (o.a. ziekte) bij het opstellen van het uurrooster. In geval van een onvoorziene afwezigheid wordt er voor vervanging gezorgd.

3.2.2 Betrokkenheid en participatie van gezinnen

3.2.2.1 Regelmatig overleg

- Bij de inschrijving wordt voldoende tijd vrijgemaakt. De rondleiding kan het beste gebeuren na 17.30h. Deze zal meestal gebeuren door de verantwoordelijke.
- We geven een huishoudelijk reglement mee.
- We zorgen voor blijvende informatiedoorstroming. De wistjes verschijnen tweemaandelijks in het heen- en weerschriftje. Alle belangrijke informatie wordt hierin ook medegedeeld of aan het prikbord gehangen.
- Tijdens de periode dat je kind in de opvang verblijft, zal er tweemaal een Ziko-Vo meegegeven worden. Dit is een instrument dat de motorische, sociale, emotionele, verstandelijke en taalontwikkeling van je kind observeert. Er kan dan ook een kort evaluatiegesprekje met de ouders en de begeleid(st)er hierover plaats vinden. Tijdens dit gesprek kan de tevredenheid van de ouders ook gecheckt worden.
- Er is een open informatie-uitwisseling bij het brengen en afhalen. We zorgen voor een vriendelijk onthaal. Elke ouder is gelijkwaardig.
- Bij ziekte worden de ouders steeds verwittigd.
- We staan open voor de mening van de ouders. Indien er klachten zijn, kunnen deze steeds besproken worden. De telefoonnummers(gsm, privé) van de verantwoordelijke zijn te vinden in het heen - en weerschriftje. Zij is steeds bereikbaar.
- Bij het vertrek naar de kleuterschool wordt er een Kribberapportje meegegeven met foto's van de voorbije jaren en een persoonlijke afscheidstekst.

3.2.2.2 Evaluaties en tevredenheid

- zie Procedure 12 : betreffende tevredenheidonderzoek.

3.2.3 Vormingsbeleid

- zie Procedure 11: betreffende vorming van de begeleiders.
- procedure wordt vijfjaarlijks geëvalueerd.

3.2.4 Crisis en grensoverschrijdend gedrag

- zie procedure van 14 tot en met 18: Crisisprocedure en communicatieplan.
- procedure wordt jaarlijks geëvalueerd

3.2.5 Klachten

- zie procedure 13: Procedure betreffende het behandelen van klachten en ongenoegens.
- procedure wordt jaarlijks geëvalueerd

3.2.6 Evaluaties

- zie procedure 10: Procedure betreffende de begeleiders
- procedure wordt tweejaarlijks geëvalueerd

3.2.7 Werkdruk, overspannenheid en Burn-out

- zie procedure 19: procedure betreffende de werkdruk, overspannenheid en Burn-out
- procedure wordt vijfjaarlijks geëvalueerd

4 Kwaliteitsverbetering

4.1 Zelfevaluatie van het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitssysteem

⇒ Doel

- Het formeel in vraag stellen van de doeltreffendheid en de inhoud van het kwaliteitshandboek ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, de regelgeving en de kwaliteitsplanning.
- Het nakijken of de procedures nog conform de werking zijn en omgekeerd.
- Het systematisch werken aan het verbeteren van de kwaliteit.

⇒ Documenten

- Het kwaliteitshandboek
- de resultaten van welbevinden en betrokkenheid via Ziko
- evaluatieverslag
- een actieplan
- de verschillende procedures (zie **Procedureboek**)

Op deze vergadering zijn alle begeleiders en verantwoordelijke aanwezig. Op de vergadering zelf worden de zaken die niet meer blijken te kloppen, besproken. De visie, de opdrachtverklaring, de taakomschrijvingen en de rest van de procedures worden allemaal besproken.

Op deze manier willen we de kwaliteit blijvend garanderen.

⇒ Werkwijze

WAT EN HOE	WIE
<ul style="list-style-type: none"> - Tijdens de vergaderingen omtrent de kwaliteit wordt de visie voorgelezen. Op die manier proberen we de visie elk jaar kritisch te bekijken. 	
<ul style="list-style-type: none"> - We verdelen de te beoordelen documenten een week voor de vergadering onder de verschillende medewerkers, zodat deze de documenten reeds kunnen doornemen en beoordelen. 	
<ul style="list-style-type: none"> - We kijken na of het document nog conform is aan de werking 	

4.2 Zelfevaluatie van de resultaten

⇒

Werkwijze

WAT	HOE
- alles verzamelen en werking analyseren	De verschillende evaluatiebronnen worden naast elkaar gelegd en vergeleken
- sterktes en zwaktes worden geformuleerd, de werkpunten genoteerd	Eventuele werkpunten worden opgelijst
- prioriteit bepalen van de werkpunten	Graad van hoogdringendheid wordt bepaald
- We bespreken dit samen en werken een actieplan uit	Sommige werkpunten resulteren in een verbeterproject
- de wijzigingen worden dan door de verantwoordelijke uitgetypt met een nieuwe geldigheidsdatum.	

4.3 Kwaliteitsagenda

<u>JAARLIJKS</u>	<u>DRIEJAARLIJKS</u>	<u>VIJFJAARLIJKS</u>
De visie en missie	EHBO	Preventie Wiegendood
Klachtenprocedure	Evaluatie Begeleiders(tweejaarlijks)	Toegang van de ouders
Crisisprocedures		De overstap naar de Grote Planeet
Tevredenheidonderzoek		Hersenvliesontsteking en hoofdluis
Grensoverschrijdend gedrag		Gezondheidstoestand van het kind
Regelmaat dagindeling		Vormingsbeleid
		Onthaal
		Werkdruk, overspannenheid en Burn-out