

STICHTING KINDEROPVANG HEERHUGOWAARD
kinderdagverblijf • peuterspeelzaal • gastouderopvang • buitenschoolse opvang



INFORMATIEGIDS

Postbus 271 • 1700 AG Heerhugowaard • T 072 571 20 45 • F 072 574 53 49
E info@kinderopvang-heerhugowaard.nl • I www.kinderopvang-heerhugowaard.nl
KvK nr 41238064 • BTW nr 0028.32.781.B01 • Bank nr 32.69.55.267

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Opvangvormen	4
1.1 Het kinderdagverblijf	4
1.2 De buitenschoolse opvang	4
1.3 De peuterspeelzaal	5
1.4 De gastouderopvang	6
2. Pedagogische visie	7
2.1 Pedagogisch beleid	7
2.2 Voedingsbeleid	8
3. Plaatsing en opzegging	10
3.1 Inschrijving	10
3.2 Minimumaantal dagdelen	10
3.3 Kosten	10
3.4 Groepsgrootte	10
3.5 Plaatsings- en voorrangregeling	11
3.6 Plaatsingsprocedure	11
3.7 Wennen	11
3.8 Opzeggen	12
4. Kwaliteitszorg	13
4.1 Privacyreglement	13
4.2 Klachten	13
4.3 Tevredenheidsonderzoek	14
4.4 Risico-inventarisatie	14
4.5 GGD-inspectie	14
4.6 Oudercommissies	14
4.7 Centrale Cliëntenraad	14
5. Communicatie met ouders	15
5.1 Informatie over de plaatsing	15
5.2 Informatievoorziening tijdens de opvangperiode	15
5.3 Gesprekken ouders KDV, PSZ en BSO	15
5.4 Gesprekken ouders Gastouderbureau	17
5.5 Overige informatie	18
6. Protocollen en beleid	19
6.1 Veilig slapen	19
6.2 Afnemen extra dagen KDV/BSO	19
6.3 Beleid zieke kinderen	19
6.4 Medicijnen door pedagogisch medewerkers	20
6.5 Afspraken over foto's en filmpjes	20
6.6 Huisregels	20
6.7 Weigering opvang	21
6.8 Sieraden	21
6.9 Haal- en brengtijden	21
6.10 Schoolvakanties en sluitingsdagen van de kindercentra	22

7. Afspraken buitenschoolse opvang (BSO)	23
7.1 Buitenspelen en activiteiten	23
7.2 Opvang tijdens studiedagen basisonderwijs.....	23
7.3 Taxivervoer	23
7.4 Computergebruik	24
7.5 Mobiele telefoon.....	24
7.6 Informatieoverdracht SKH en basisscholen.....	24
8. Overzicht locaties	26

Voorwoord

Welkom bij Stichting Kinderopvang Heerhugowaard!

Stichting Kinderopvang is de oudste (40 jaar!) en grootste kinderopvangorganisatie in Heerhugowaard. Wij leveren kinderopvang die bijdraagt aan de ontwikkeling van het kind, en is afgestemd op de wensen en behoeften van ouders en kinderen. Op de locaties krijgen de kinderen alle kansen zich spelenderwijs te ontwikkelen in een goed pedagogisch klimaat met een uitdagend, stimulerend activiteiten aanbod.

In 2011 vangen wij circa 1800 kinderen per week op in de kinderdagverblijven, de buitenschoolse opvang, op peuterspeelzalen en bij gastouders. Dat gebeurt met de enthousiaste inzet van circa 250 gekwalificeerde medewerkers. In totaal hebben we 14 locaties die verspreid zijn over geheel Heerhugowaard. In elke wijk van Heerhugowaard is een locatie van SKH te vinden.

Wij zijn per locatie ingeschreven in het Landelijk Register Kinderopvang, wat betekent dat wij voldoen aan de eisen van Brandweer en GGD – en ook regelmatig door deze instanties worden gecontroleerd.

Ook zijn we als enige kinderopvangorganisatie in Heerhugowaard HKZ-gecertificeerd. Dit betekent dat SKH ervoor heeft gekozen om kwaliteit als speerpunt van onze organisatie te maken. Wij willen graag goede kwaliteit leveren aan ouders en hun kinderen, en hebben o.a. onze werkwijze en afspraken vastgelegd. Zo weten de medewerkers in iedere situatie wat ze moeten doen.

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in samenwerking met basisscholen. Zo is onze locatie De Cocon gevestigd in de school Atalanta, werkt onze locatie De Kajuit nauw samen met basisschool De Vaart en is onze locatie De Horst gevestigd in brede school De Horst. Ook werken we samen Stichting Flore en de Opvoedpoli in Campus Columbus.

In deze gids leest u waar SKH voor staat, welke mogelijkheden we bieden en hoe u daar optimaal gebruik van kunt maken. Heeft u na het lezen van deze gids nog vragen? De locatiemanagers en de afdeling Planning&Plaatsing staan voor u klaar om al uw vragen te beantwoorden. De contactgegevens vindt u op de laatste pagina van deze gids. Door middel van oudergesprekken en nieuwsbrieven houden wij u op de hoogte van de actuele zaken.

Iedere locatie heeft een locatiemanager die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Indien u zaken onvoldoende met de pedagogisch medewerkers kunt afhandelen, kunt u contact opnemen met de locatiemanager. Op de laatste pagina van deze informatiegids staan de namen van de locatiemanagers.

Opmerking: waar in deze gids ouder(s) staat, wordt in alle gevallen ouder(s)/verzorger(s) bedoeld.

1. Opvangvormen

Stichting Kinderopvang Heerhugowaard organiseert kinderopvang voor de volgende leeftijdscategorieën:

- Kinderdagverblijven (KDV) voor kinderen van 0 - 4 jaar
- Buitenschoolse opvang (BSO) voor schoolgaande kinderen van 4 -13 jaar
- Gastouderopvang (GOB) voor kinderen van 0 -13 jaar
- Peuterspeelzalen (PSZ) voor kinderen van 2,5 - 4 jaar

1.1 Het kinderdagverblijf

Op een kinderdagverblijf worden kinderen tussen de 10 weken en 4 jaar opgevangen in een veilige en huiselijke omgeving. De kinderdagverblijven zijn geopend van maandag tot en met vrijdag.

Openingstijden

- Kinderdagverblijf De Linde, Het Landgoed en De Tuinfluiter : 07.00 uur - 18.00 uur
- Kinderdagverblijf De Zonnestraal en Cocon : 07.00 uur - 18.30 uur
- Kinderdagverblijf De Regenboog, De Komeet, en De Horst : 07.30 uur - 18.00 uur
- Kinderdagverblijf Campus Columbus : 07.30 uur - 18.00 uur

Uw kind kan een aantal vaste dagen op het kinderdagverblijf terecht. Voor sommige dagen is er direct plek, voor andere dagen is er soms een wachtlijst. Naast de vaste dagen kunt u incidenteel extra opvang aanvragen. De pedagogisch medewerkers van de betreffende groep bekijken of de bezetting het toelaat. Drie keer per jaar kunnen ouders kosteloos een extra dag(deel) afnemen. Vanaf de vierde keer wordt de opvang gefactureerd.

Zie voor meer informatie ons informatieboekje 'Welkom bij het kinderdagverblijf. Spelen, leren en ontdekken bij Stichting Kinderopvang Heerhugowaard'. U kunt deze downloaden op de website of aanvragen via info@skhhw.nl of telefoon (072) 571 20 45.

1.2 De buitenschoolse opvang

Buitenschoolse opvang is voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar na schooltijd en in de schoolvakanties.

- Voorschoolse opvang

Voorschoolse opvang is bedoeld voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar. Tijdens schoolweken is de voorschoolse opvang open op maandag t/m vrijdag van 7.00/7.30¹ tot 9.00 uur. Aansluitend wordt uw kind naar school gebracht. Uw kind gaat op een aantal vaste ochtenden naar de voorschoolse opvang. Daarnaast kunt u extra dagdelen afnemen als de bezetting het toelaat.

- Buitenschoolse opvang

De buitenschoolse opvang is geopend van maandag tot en met vrijdag, vanaf het moment dat de school uit is tot 18.00 of 18.30 uur (De Cocon). Uw kind gaat op een aantal vaste middagen naar de buitenschoolse opvang. Daarnaast kunt u extra dagdelen afnemen als de bezetting het toelaat. Drie keer per jaar kunnen ouders kosteloos een extra dag(deel) afnemen. Vanaf de vierde keer wordt de opvang gefactureerd.

¹ Zie paragraaf 1.1

- Vakantieopvang

Het is mogelijk om alleen tijdens de schoolvakanties opvang voor uw kind af te nemen (vakantieopvang). Tijdens de schoolvakanties is de buitenschoolse opvang geopend van 07.30 uur tot 18.00 uur. De buitenschoolse opvang op locatie Cocon van 07.00 uur tot 18.30 uur.

- Studiedagen- en roostervrije

Op studiedagen- en roostervrije dagen is de BSO geopend van maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur (indien u VSO afneemt vanaf 7.00/7.30² uur).

- Speciaal voor kinderen vanaf 8 jaar

Voor kinderen vanaf 8 jaar hebben wij op de locatie De Kajuit een aparte BSO-groep, waarbij activiteiten worden georganiseerd afgestemd op hun leeftijd. Deze groep is op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag geopend van 14.30-18.00 uur en op woensdag van 11.30-18.00 uur.

Zie voor meer informatie ons informatieboekje 'Welkom bij de BSO. Spelen, leren en ontdekken bij Stichting Kinderopvang Heerhugowaard'. U kunt deze downloaden op de website, aanvragen via info@skhww.nl of telefoon 072 - 571 20 45.

- Tussenschoolse opvang

SKH organiseert en coördineert de tussenschoolse opvang op meerdere basisscholen in Heerhugowaard: Zeppelin, Montessorischool, De Hasselbraam, De Horst / Paperclip, Atalanta, De Grote en Kleine Beer, Carrousel en de Jeroen Boschschool

De tussenschoolse opvang wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Op een aantal locaties worden de vrijwilligers bijgestaan door een pedagogisch medewerker van SKH. U kunt uw kind aanmelden via de website. Het tarief voor de tussenschoolse opvang wordt jaarlijks in overleg met de school vastgesteld. Het eten en drinken op de tussenschoolse opvang dient u zelf aan uw kind(eren) mee te geven.

Zie voor meer informatie ons informatieboekje 'Tussenschoolse opvang'. U kunt deze downloaden op de website, aanvragen via info@skhww.nl of telefoon 072 - 571 20 45.

1.3 De peuterspeelzaal

Op onze peuterspeelzalen kunnen kinderen tussen de 2,5 tot 4 jaar terecht om onder leiding van gediplomeerde pedagogisch medewerkers met elkaar te spelen. De pedagogisch medewerkers stimuleren de kinderen door middel van spelactiviteiten in hun ontwikkeling, zoals taalvaardigheid, sociale ontwikkeling en motoriek. De kinderen bezoeken de speelzaal twee vaste dagdelen per week. Als uw kind nog niet zindelijk is, vragen wij u reservekleding voor uw kind mee te geven.

Op PSZ De Mallemolen, De Kajuit, De Cocon en De Komeet biedt SKH een VVE-programma (Voor en Vroegschoolse Educatie). VVE is de uitvoering van een programma dat bestemd is voor jonge kinderen met (kans op) een taalachterstand. Via de VVE methodes Puk en Ko of Piramide worden de kinderen spelenderwijs gestimuleerd, om een zo soepel mogelijke start op de basisschool te maken. Het consultatiebureau stelt een VVE indicatie vast bij kinderen. De kinderen met een VVE indicatie krijgen het VVE-programma van 4 dagdelen peuterspeelzaal aangeboden.

Zie voor meer informatie ons informatieboekje 'Welkom bij de peuterspeelzaal. Spelen, leren en ontdekken bij Stichting Kinderopvang Heerhugowaard'. U kunt deze downloaden op de website, aanvragen via info@skhww.nl of telefoon 072 - 571 20 45.

² Zie paragraaf 1.1

1.4 De gastouderopvang

Gastouderopvang is een kleinschalige, flexibele opvangvorm voor kinderen van 0 t/m 12 jaar. Opvang is tevens mogelijk op avonden, nachten, weekend en wisselende tijden. De kinderen worden opgevangen in een gastgezin. Het gastouderbureau verzorgt de werving en selectie van gastouders, regelt de kennismaking tussen de ouders en de gastouders en blijft de opvang begeleiden na plaatsing van een kind.

Per gastgezin kunnen meerdere kinderen opgevangen worden:

- 6 kinderen in de leeftijd 0 t/m 12 jaar, inclusief eigen kinderen gastouder tot 10 jaar
- 5 kinderen, allen jonger zijn dan 4 jaar, inclusief eigen kinderen gastouder tot 4 jaar
- 4 kinderen van 0 en 1 jaar oud, waarvan maximaal twee van 0 jaar; inclusief eigen kinderen gastouder van deze leeftijd

Zie voor meer informatie ons informatieboekje Vraagouder of informatieboekje Gastouder. U kunt deze downloaden op de website, aanvragen via info@skhhw.nl of telefoon 072 - 571 20 45.

2. Pedagogische visie

2.1 Pedagogisch beleid

In ons pedagogisch beleidsplan staat onze visie omschreven op de ontwikkeling en opvoeding van kinderen en de functie die de kinderopvang daarbij heeft.

- **Ontwikkeling**

Ons pedagogisch hoofddoel is: een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kinderen zodat zij opgroeien tot evenwichtige mensen die hun eigen talenten onderkennen en benutten. Dit realiseren we door situaties te creëren waarin kinderen zich prettig voelen, waarbij ze vertrouwen en plezier hebben in eigen kunnen, voor zichzelf kunnen opkomen, respect ontwikkelen voor zichzelf en anderen, positief in de maatschappij staan, sociaal vaardig en zelfstandig zijn.

- **Pedagogisch beleidsplan**

Op iedere locatie ligt het pedagogisch beleidsplan ter inzage. Het pedagogisch beleid is per opvangvorm uitgewerkt in werkplannen voor de pedagogisch medewerkers en gastouders.

- **Estafette**

Op de peuterspeelzaal en op het kinderdagverblijf wordt er gewerkt met Estafette. Dit is een observatiemethode voor kinderen van 2 ½ tot 4 jaar om gericht naar de totale ontwikkeling van het kind te kijken. Hierbij kunt u denken aan sociaal-emotionele ontwikkeling en taalontwikkeling. De Estafette wordt ingevuld rond de derde en vierde verjaardag van uw kind. De Estafette observatie wordt besproken tijdens de oudergesprekken. Indien er bijzonderheden naar voren komen zullen wij dit te allen tijde met u bespreken.

Estafette zorgt mede voor een soepelere overgang van peuterspeelzaal naar basisschool. Als u toestemming heeft gegeven wordt het Estafette formulier doorgestuurd naar de basisschool van uw kind. Hoe beter de overdracht en samenwerking, hoe gemakkelijker een peuter de stap van de kinderopvang naar de basisschool kan maken.

- **Welbevinden**

Op de kinderdagverblijven de BSO wordt er gewerkt met de methode Werken aan Welbevinden. Het gebruik van de methode 'Werken aan Welbevinden' geeft ons zicht op het welbevinden van uw kind op de groep. Het welbevinden van kinderen is van groot belang. Kinderen ontwikkelen zich het beste in een omgeving waarin ze zich prettig, veilig en op hun gemak voelen. Het welbevinden van kinderen in de groep is dus een basisbehoefte voor kinderen om zich op een goede manier te kunnen blijven ontwikkelen.

Alle kinderen van 0 tot 2 jaar en de kinderen op de BSO worden eenmaal per jaar geobserveerd met de observatielijst Welbevinden. De observaties worden gebruikt om inzichtelijk te maken of het kind zich prettig voelt op de groep. Wanneer uit de observaties blijkt dat een kind zich minder prettig voelt wordt er gekeken wat we kunnen doen zodat het kind zich fijner voelt op de groep. De resultaten van de observaties worden tijdens het jaarlijkse oudergesprek met u besproken.

- **Vrije tijd**

Bij de buitenschoolse opvang staat de (georganiseerde) vrijetijdsbesteding centraal. Ons uitgangspunt hierbij is dat de activiteiten van de naschoolse opvang de kinderen aanspreken en bijdragen aan hun ontwikkeling. Met ouders worden duidelijke afspraken gemaakt over de mate van vrijheid van de kinderen en de manier van toezicht houden. Bijvoorbeeld: in hoeverre mogen de kinderen zelfstandig buiten spelen? Kunnen kinderen al dan niet zelfstandig naar de BSO komen? Verplichten we kinderen aan bepaalde activiteiten deel te nemen? Hoe gaan we om met het bezoeken van clubjes tijdens de opvangtijden?

2.2 Voedingsbeleid

In het voedingsbeleid is uitgelegd welke keuzes SKH maakt op het gebied van eten en drinken. Ofwel: hoe zorgen we voor een verantwoord voedingspatroon binnen de verschillende opvangvormen? Indien uw kind bepaalde voeding niet mag hebben, kunt u dit aangeven bij het plaatsingsgesprek. Eventueel dieetvoedsel wordt door de ouders zelf meegegeven.

- **Eten en drinken op het kinderdagverblijf**

Zuigelingenvoeding 0-6 maanden

Voor kinderen tot een jaar vragen wij u de voeding voor uw kind mee te geven. Dit kan flesvoeding, ingevroren of gekoelde moedermelk zijn. Ook kunt u in het kindercentrum uw baby de borst komen geven.

Eet- en drinkmomenten vanaf 6 maanden

Voor kinderen vanaf een half jaar hanteert SKH vaste eetmomenten. In de ochtend krijgen de kinderen een tussendoortje (fruit en wat drinken) en rond 11.30 uur lunchen we met de kinderen. De lunch bestaat meestal uit een broodmaaltijd. Kinderen onder een jaar krijgen geen volkorenbrood. 's Middags zijn er twee momenten voor een tussendoortje. Richtlijnen voor zowel de maaltijd als de tussendoortjes zijn gebaseerd op *Goed eten voor baby en peuter*, van het Voedingscentrum. Deze folder is op de locaties aanwezig.

Naast fruit krijgen kinderen van zes maanden tot een jaar de volgende tussendoortjes: soepstengel, rijstwafel, stukje brood, cracker, biscuittje. Tot een jaar krijgen de kinderen geen honing.

Als drinken krijgen de kinderen, water, (karne-)melk, vruchtensap (diksap) of roosvicee. Vanaf een jaar krijgen de kinderen ook wel limonade zonder kunstmatige kleur-, geur- en smaakstoffen.

- **Eten en drinken op de buitenschoolse opvang**

Als de kinderen uit school komen is er een rustmoment (vaak aan tafel) waarin we met elkaar iets eten en drinken. Kinderen kunnen kiezen uit water, limonade of thee met daarbij een koekje of een cracker of rijstwafel (eventueel met beleg). In de loop van de middag geven we fruit. Als de kinderen de gehele dag aanwezig zijn, zoals tijdens de schoolvakanties, is er op de ochtend ook een moment voor een tussendoortje. Op woensdagmiddag, op vrijdagmiddag (wanneer opvang vanaf 11.30 uur plaatsvindt), vakantiedagen en studiedagen krijgen de kinderen rond 13.00 uur een broodmaaltijd.

- **Eten en drinken op de peuterspeelzaal**

Ongeveer halverwege de ochtend of middag eten en drinken we gezamenlijk, soms in de kring en soms gezamenlijk aan de hoge tafel. De kinderen krijgen dan limonade zonder toegevoegde kunstmatige kleur-, geur- en smaakstoffen of conserveringsmiddelen. Daarbij krijgen ze een koekje, bijvoorbeeld een biscuittje of lange vinger. Als kinderen om wat voor reden dan ook deze limonade of het koekje niet mogen hebben, dan verzoeken wij u een alternatief mee te geven.

- **Traktaties**

Bij feestelijke gebeurtenissen wordt regelmatig getrakteerd. Dit kan een versnapering of een klein cadeautje zijn. Ouders en pedagogisch medewerkers overleggen met elkaar over de traktatie. Een traktatie mag niet te zoet, te zout of te vet zijn. Hartige hapjes zijn niet altijd beter dan snoep; blokjes kaas, worst en chips zijn bijvoorbeeld vet en zout. Op de locaties ligt een traktatiewijzer van het Voedingscentrum met allerlei suggesties.

- **Warme maaltijd**

Op de locaties Cocon en De Zonnestraal wordt tegen vergoeding een warme maaltijd aangeboden. Mocht u hiervan gebruik willen maken, dan kunt u dit aangeven op het aanmeldingsformulier of contact opnemen met de afdeling Planning & Plaatsing.

3. Plaatsing en opzegging

SKH hanteert bij plaatsing de landelijke algemene voorwaarden zoals die voor de branche zijn vastgesteld. Deze algemene voorwaarden sturen wij mee met de definitieve reservering. Ook zijn ze opgenomen in het kwaliteitshandboek dat op alle locaties aanwezig is.

3.1 Inschrijving

Inschrijven start met het inschrijvingsformulier dat als bijlage in het informatieboekje is opgenomen of via het inschrijvingsformulier dat u op onze website kunt vinden. De datum van inschrijving bepaalt uw plaats op de wachtlijst. Daarom is het aan te raden uw kind tijdig in te schrijven. U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van uw inschrijving.

Aanmelding voor de peuterspeelzaal is - in verband met de subsidieverstrekking - alleen mogelijk voor inwoners van de gemeente Heerhugowaard en is mogelijk vanaf 1,5 jaar. Peuters worden geplaatst vanaf de leeftijd van 2,5 jaar.

Belangrijk: indien u vanaf het vierde jaar van uw kind BSO wilt afnemen, is het raadzaam uw kind al vanaf de leeftijd van twee jaar aan te melden. Uw kind wordt niet automatisch aangemeld voor de BSO.

3.2 Minimaantal dagdelen

Kinderdagverblijf	1 dag
Buitenschoolse opvang	1 middag
Gastouderopvang	5 uur per week
Peuterspeelzaal	2 dagdelen
VVE Peuterspeelzaal	4 dagdelen

3.3 Kosten

Ieder jaar wordt in overleg met de Centrale Cliëntenraad de kostprijs per uur vastgesteld. De actuele kostprijs is terug te vinden op onze website.

Gedurende het jaar is SKH (naast de officiële feestdagen) 2 dagen gesloten, zie ook paragraaf 6.10. Deze dagen zijn reeds bij de berekening van de kostprijs meegenomen, dus daar betaalt u niet voor. Voor de BSO zijn 5 studiedagen in de prijs inbegrepen. Voor zowel het KDV als de BSO kunt u, per kalenderjaar, gebruikmaken van 3 dagen of dagdelen extra opvang. Deze 3 dagen/dagdelen worden niet in rekening gebracht. Van deze extra opvang kunt u alleen gebruik maken wanneer de bezetting, op de groep waar uw kind wordt opgevangen, dit toelaat.

3.4 Groepsgrootte

Op de kinderdagverblijven zijn horizontale en verticale stamgroepen. Een horizontale groep bestaat uit kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd en in de ontwikkelingsfase. Er is bijvoorbeeld een babygroep en een peutergroep. De kinderen in een horizontale groep verschillen maximaal 2 jaar in leeftijd. Bij een verticale groep zitten kinderen van verschillende leeftijden (tussen 0 en 4 jaar) in dezelfde groep. Een verticale groep op een kinderdagverblijf is een groep met kinderen met een leeftijdsverschil van meer dan 2 jaar.

SKH werkt met stamgroepen. Een stamgroep is een groep waar een kind standaard verblijft. Voor deze groep is duidelijk omschreven welke kinderen er op welke dag zijn, welke pedagogisch medewerkers er op welke dag zijn en in welke ruimte de groep zich bevindt.

Voor de groepsbezetting geldt de regeling zoals opgenomen in de CAO conform de beleidsregel kwaliteit vanuit de Wet kinderopvang. De maximale groepsgrootte per 2 pedagogisch medewerkers is:

Babygroep 0 - 2 jaar	9 kinderen
Peutergroep 2 - 4 jaar	14 kinderen
Verticale groep 0 - 4 jaar	12 kinderen
Buitenschoolse opvang	20 kinderen in de stamgroep. Als de vierkante meters op een locatie dat toelaten, kunnen er meer kinderen in één ruimte zijn. Dit alleen na toestemming van de GGD.
Peuterspeelzaalgroep	16 kinderen

In principe wordt gewerkt met 2 vaste pedagogisch medewerkers. Op de dagen dat uw kind aanwezig is, is op zijn minst één van de vaste pedagogisch medewerkers aanwezig. Er worden 3 vaste pedagogisch medewerkers toegewezen in die groepen waar met 2 pedagogisch medewerkers tegelijk wordt gewerkt.

3.5 Plaatsings- en voorrangsregeling

Plaatsing vindt plaats op volgorde van datum aanmelding (= datum ondertekening inschrijvingsformulier).

Hierbij geldt een aantal uitzonderingen:

- Broertjes en zusjes van een reeds geplaatst kind hebben voorrang.
- Kinderen van medewerkers van SKH hebben voorrang.

3.6 Plaatsingsprocedure

Kinderen op het kinderdagverblijf kunnen vanaf 10 weken geplaatst worden.

Na ontvangst van het inschrijvingsformulier ontvangt u een bevestiging van aanmelding. Zodra een plaats beschikbaar is (maar in ieder geval 6 maanden voor datum van plaatsing?) ontvangt u een brief en/of wordt gebeld zodra een plaats beschikbaar is. Zo nodig worden alternatieve dagdelen en/of andere opvangvormen aangeboden. De verantwoordelijkheid voor inschrijving, planning en plaatsing ligt bij de afdeling planning en plaatsing van SKH. De plaatsingsmedewerker overlegt met de locatiemanager als zich knelpunten voordoen.

Wanneer u akkoord bent met het plaatsingsvoorstel, wordt uw kind ingepland en ontvangt u een definitieve bevestiging.

Tenminste vier weken, voorafgaand aan de plaatsing, worden ouders uitgenodigd voor een plaatsingsgesprek met de bemiddelingsmedewerker of pedagogisch medewerker (zie ook paragraaf 5.3 van deze informatiegids).

3.7 Wennen

De eerste drie dagen van de opvang zijn bedoeld om te wennen; het wennen vindt dus niet plaats voorafgaand aan de plaatsing. In deze eerste drie dagen wordt het aantal uren dat het kind wordt opgevangen geleidelijk opgebouwd. Op deze manier kunnen zowel ouder als kind op een rustige manier kennismaken met de nieuwe omgeving, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen van de groep. In het wenprotocol en in de plaatsingsbrief staan de richtlijnen voor het wennen per opvangvorm beschreven.

3.8 Opzeggen

Wilt u de opvang beëindigen, dan verzoeken wij u dat schriftelijk te doen.

De opzegtermijnen zijn:

KDV en BSO	2 maanden
PSZ	1 maand
Gastouderbureau	2 maanden

Bij het kinderdagverblijf en de peuterspeelzaal eindigt de opvang automatisch op de dag dat het kind vier jaar wordt. Een kind dat maximaal zes weken voor aanvang van de zomervakantie vier jaar wordt, mag, indien er nog plaats is, tot de zomervakantie op de opvang blijven.

4. Kwaliteitszorg

Om kwaliteit inzichtelijk te maken voor alle betrokkenen en te zorgen dat de kwaliteit toetsbaar is, wordt bij SKH systematisch aandacht besteed aan kwaliteit. SKH definieert het werken aan kwaliteitszorg als het werken aan aantoonbare klanttevredenheid en het continue werken aan verbetering. Alle beleidsstukken, protocollen en richtlijnen van de SKH staan in het kwaliteitshandboek dat op elke locatie aanwezig is. De afspraken over verantwoordelijkheden, bevoegdheden en werkwijze zijn vastgelegd en we toetsen periodiek of alle werkzaamheden volgens de afspraken worden uitgevoerd.

Sinds juli 2010 zijn bijna alle locaties van SKH HKZ- gecertificeerd³. HKZ is een landelijk erkend keurmerk. Dit keurmerk geeft aan dat een organisatie volgens landelijk vastgestelde normen werkt en deze normen heeft verwerkt in een kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem wordt jaarlijks getoetst door een extern auditor. Het HKZ-certificaat wil zeggen dat SKH voortdurend werkt aan het verbeteren van de dienstverlening. Wij bespreken met u uw wensen, voeren klanttevredenheidsonderzoeken uit en ondernemen acties als de uitkomsten daartoe aanleiding geven.

4.1 Privacyreglement

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer hebben wij een privacyreglement. Dit privacyreglement is terug te vinden in het kwaliteitshandboek en van toepassing op de gegevens van de kinderen en hun ouders die noodzakelijk zijn voor de inschrijving van de kinderen, de vaststelling van de ouderbijdrage en een goede begeleiding van het kind.

De gegevens van de kinderen die op de locaties bewaard worden, hebben alleen betrekking op de dagelijkse omgang met het kind. Het gaat hier bijvoorbeeld om noodzakelijke informatie over de voeding en de gezondheid en ontwikkeling. Van de ontwikkeling van de kinderen wordt verslag gelegd. De op de locatie aanwezige gegevens zijn alleen toegankelijk voor direct betrokken personeel. Ouders kunnen de gegevens van hun kind op verzoek inzien. Aan hulpverleningsinstanties of onderwijsinstellingen wordt alleen na overleg en met instemming van de ouders informatie verschaft.

4.2 Klachten

Heeft u een klacht? Dan kunt u de volgende stappen nemen:

- Wij verzoeken u uw klacht eerst te bespreken met de pedagogisch medewerker van de groep of op de locatie waarover u de klacht hebt. U kunt dit ook schriftelijk doen.
- Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u terecht bij de locatiemanager en indien nodig vervolgens bij het managementteam of de directie.
- De medewerker die bij de klacht betrokken is en de locatiemanager van de betreffende locatie worden altijd geraadpleegd en indien nodig bij de klachtafhandeling betrokken.
- SKH is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (sKK), een onafhankelijke klachtencommissie. Zie www.klachtkinderopvang.nl voor meer informatie.
- U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij SKK neerleggen zonder tussenkomst van SKH.

De interne klachtenprocedure van de SKH is vastgelegd in het protocol klachtafhandeling. Dit protocol kunt u bij de locatiemanager opvragen.

³ PSZ De Ukkehut en De Kubus zitten nog in het certificeringstraject.

4.3 Tevredenheidsonderzoek

Periodiek, maar minimaal eens in de vier jaar, organiseert SKH een tevredenheidsonderzoek onder alle ouders en verzorgers. Door aan ouders te vragen wat zij van de opvang vinden, krijgt SKH een indruk van de bestaande kwaliteit. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om in nauwe samenwerking met Centrale Cliëntenraad, oudercommissies en ouders verbeteringen in de dienstverlening of in de samenwerking aan te brengen.

4.4 Risico-inventarisatie

Kinderen ontwikkelen zich snel, zijn nieuwsgierig en willen de wereld om zich heen ontdekken. Daarbij zien ze geen gevaar. Omdat het voor onze medewerkers onmogelijk is om elke minuut van de dag alle kinderen in de gaten te houden, is een veilige omgeving van groot belang. Daarom voert elke locatie van SKH jaarlijks voert een risico-inventarisatie veiligheid én gezondheid uit. De risico-inventarisatie wordt jaarlijks herhaald en betreft het volgende:

- welke risico's de opvang van kinderen met zich brengt;
- welke voorzorgsmaatregelen de locatie heeft getroffen om schade aan de gezondheid van de kinderen te voorkomen;
- of er nog meer maatregelen nodig zijn.

4.5 GGD-inspectie

In het kader van de Wet kinderopvang voert de GGD jaarlijks een inspectie uit op elk kinderdagverblijf, peuterspeelzaal en buitenschoolse opvang. In het inspectierapport staat beschreven in hoeverre de locatie voldoet aan de gestelde normen en welke eventuele verbeteringen er moeten worden doorgevoerd.

Op elke locatie ligt een veiligheidsmap waarin de risico-inventarisatie, schoonmaakschema's, het ontruimingsplan en de GGD-rapportage zijn opgenomen. Deze map kunnen ouders desgevraagd inzien. In de nieuwsbrief aan ouders zullen resultaten van de GGD-inspecties vermeldt worden. Ook zijn de inspectierapporten van de inspecties vanaf januari 2012 op onze website te vinden.

4.6 Oudercommissies

Ouders worden betrokken bij de organisatie, onder andere via de oudercommissies. In de oudercommissie zitten ouders van de betreffende locatie. De oudercommissie heeft als doel de samenwerking tussen de ouders en het personeel te bevorderen. De formele rechten en procedures betreffende oudercommissies staan vermeld in de Wet kinderopvang en zijn nader beschreven in het reglement oudercommissie van SKH. De oudercommissies behartigen de belangen van ouders. Verder verzorgen zij in samenwerking met de teams ouderavonden, feesten en de locatieland. De locatiemanager of een pedagogisch medewerker woont de vergaderingen van de oudercommissie bij. Informatie over de oudercommissie is te krijgen bij de locatiemanager. De (meeste) locaties beschikken over een mededelingenbord waarop de namen van de oudercommissieleden vermeld staan.

4.7 Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Stichting Kinderopvang Heerhugowaard is het overkoepelend orgaan van de oudercommissies (als bedoeld in artikel 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). Een deel van de bevoegdheden van de oudercommissies, zoals omschreven in de Wet kinderopvang, is overgedragen aan de Centrale Cliëntenraad. Samenstelling en werkwijze van de CCR staan in het reglement Centrale Cliëntenraad. Het streven is om van iedere locatie één afgevaardigde in de CCR te laten plaatsnemen.

5. Communicatie met ouders

5.1 Informatie over de plaatsing

U kunt bij het centraal bureau informatie opvragen over onder andere:

- plaatsingsvoorwaarden
- wijzigingen met betrekking tot de plaatsing
- aanmelding voor plaatsing
- uw plaats op de wachtlijst
- financiële zaken (facturen, jaaropgaaf voor belastingdienst etc.).

Het centraal bureau is te bereiken op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur op nummer (072) 571 20 45.

5.2 Informatievoorziening tijdens de opvangperiode

Ouders houden wij mondeling en schriftelijk op de hoogte van ontwikkelingen van het kind, de gang van zaken binnen de locatie en van de ontwikkelingen in de organisatie. Schriftelijke informatie verstrekken wij via het kindercentrum of sturen we naar het huisadres. Zijn de ouders gescheiden, dan sturen wij de informatie naar degene die bij ons als contactouder bekend is. Gescheiden ouders zijn zelf verantwoordelijk voor de onderlinge informatie-uitwisseling.

Onderwerpen waarover wij ouders in ieder geval informeren:

- belevenissen van kinderen
- eventuele zorgen omtrent de ontwikkeling van het kind
- mededelingen vanuit management en bestuur
- vakantiesluiting en sluiting tijdens feestdagen
- wijziging in personeelsbestand
- per locatie: vervanging wegens ziekte of vakantie
- per locatie: wijziging in huisregels
- per locatie: ziektes die op dat moment heersen
- nieuwe protocollen of richtlijnen m.b.t. de dienstverlening

5.3 Gesprekken ouders KDV, PSZ en BSO

Regelmatig vinden er gesprekken met ouders plaats. Een overzicht van de verschillende gespreksmomenten:

- **Plaatsingsgesprek KDV en BSO**

Voor kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang vindt een plaatsingsgesprek plaats. Dit is uiterlijk een maand voor de start van de opvang. Een van de pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind informeert u over de structuur van de organisatie, de werkwijze op het kindercentrum, de relevante protocollen en de belangrijkste huisregels. In dit gesprek kunt u aangeven op welke manier u met uw kind omgaat en wat u van de pedagogisch medewerker verwacht. Er worden afspraken gemaakt over diverse zaken, waaronder de wenperiode. U wordt gevraagd een plaatsingsformulier in te vullen. Door dit formulier te ondertekenen geeft u aan dat u instemt met de regels en afspraken die gelden binnen de SKH.

- **Plaatsingsgesprek peuterspeelzaal**

Uiterlijk een maand voor plaatsing krijgt u een schriftelijke reservering voor de gevraagde dagdelen of een alternatief. De reservering is definitief, zodra u de reserveringsbrief voorzien van een handtekening heeft geretourneerd. De eerste keer dat uw kind naar de peuterspeelzaal komt, vragen wij u een half uur na aanvang te komen.

De pedagogisch medewerker heeft dan tijd voor een kort kennismakingsgesprek met u. Zij informeert u over de gang van zaken op het kindercentrum en op de groep, u kunt aangeven op welke manier u met uw kind omgaat en wat u van de pedagogisch medewerkers verwacht. U wordt gevraagd een plaatsingsformulier in te vullen. Door dit plaatsingsformulier te ondertekenen geeft u aan dat u instemt met de regels en afspraken die gelden binnen de SKH.

- **Kort gesprekje bij brengen en halen**

Tijdens het brengen en halen kunnen ouders en pedagogisch medewerkers met elkaar informatie uitwisselen over zaken die op dat moment van belang zijn. Deze gesprekken kunnen niet te lang duren, omdat de pedagogisch medewerker ook aandacht moet geven aan de andere kinderen en hun ouders.

- **Schriftje**

Op het KDV wordt informatie over jonge kinderen (tot een jaar) ook uitgewisseld via een schriftje. De pedagogisch medewerker schrijft hierin de belangrijkste zaken van die dag op, bijvoorbeeld slaap- en voedingstijden, belevenissen en ontwikkelingen. Het is prettig als ouders dit schriftje ook gebruiken om er belangrijke dingen in te schrijven. Denk aan veranderende voedings- of slaapgewoontes, een inenting, gedragsveranderingen, nieuwe vaardigheden. Op die manier blijven ouders en pedagogisch medewerkers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

- **Voortgangs- (evaluatie)gesprek KDV/BSO**

Na een periode van zes weken tot twee maanden na plaatsing vindt een evaluatiegesprek plaats. Ouders en pedagogisch medewerkers wisselen van gedachten over hoe de eerste periode is ervaren door ouders, kind en pedagogisch medewerkers. Hoe heeft het kind gereageerd en hoe functioneert het in de groep? Zijn de wederzijdse verwachtingen uitgekomen, of moeten zij worden bijgesteld? Dit soort onderwerpen bespreken wij met u.

- **Oudergesprekken KDV en BSO**

Eenmaal per jaar en als de ontwikkeling of het gedrag van het kind daartoe aanleiding geeft, vindt er een uitgebreid gesprek plaats met de ouders van kinderen. In dit gesprek wordt de ontwikkeling van het kind besproken, het functioneren op het KDV/BSO en thuis en de relatie tussen ouders/verzorgers en pedagogisch medewerkers. Mochten ouders behoefte hebben aan een extra gesprek, dan kunnen zij dit aangeven bij een van de pedagogisch medewerkers of de locatiemanager.

- **Gesprekken bij zorgen over een kind**

Soms maken pedagogisch medewerkers of gastouders zich zorgen over een kind of heeft een kind extra ondersteuning nodig. Dit kan al bij aanvang van de plaatsing bekend zijn maar kan ook gesignaleerd worden gedurende de opvangperiode. In overleg met de ouders wordt besproken of en welke stappen we kunnen nemen om het kind beter te begeleiden.

5.4 Gesprekken ouders Gastouderbureau

Ook met het gastouderbureau zijn diverse contactmomenten:

- **Plaatsingsgesprek GOB**

De bemiddelingsmedewerkster heeft in eerste instantie een kennismakingsgesprek met de vraag- en de gastouder afzonderlijk. Na aanmelding maakt de bemiddelingsmedewerker een afspraak bij de vraagouder thuis. Aan de hand van vragen over onder andere opvoeding, wel of geen huisdieren, de opvangvraag, probeert de bemiddelingsmedewerker een duidelijk beeld te krijgen van de opvangwensen. Dan zoekt zij een passende gastouder. Tijdens het intakegesprek van de gastouder wordt de gastouderwoning gecontroleerd op hygiëne en veiligheid (Risico Inventarisatie). De woning moet voldoen aan de eisen die de GGD hiervoor heeft opgesteld. Deze Risico Inventarisatie kunt u als vraagouder inzien op het kantoor van het gastouderbureau.

Als de bemiddeling na een eerste kennismaking van start gaat, volgt een bemiddelingsgesprek met vraag- en gastouder gezamenlijk. U vult samen de afsprakenlijst gastouder/vraagouder in. Op deze lijst staan afspraken over de omgang met het kind, zoals bijvoorbeeld slaaptijden, spelen, eten, speciale gewoonten et cetera. Het gastouderbureau verstrekt aan zowel gast- als vraagouder een modelovereenkomst van opdracht. Deze wordt met de bemiddelingsmedewerker doorgenomen en door beide partijen bij aanvang van de proefperiode ondertekend.

- **Voortgangsgesprek GOB**

Zes weken na start van de opvang vindt een eerste gesprek plaats met gast- en vraagouder. Dit gesprek duurt ongeveer een uur en vindt plaats bij de gastouder thuis.

- **Evaluatiegesprek GOB**

Tijdens de bemiddelingsperiode houdt de medewerker van het gastouderbureau regelmatig telefonisch contact met de vraag- en gastouders. Eenmaal per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats met de gast- en vraagouder gezamenlijk. Dit gesprek vindt plaats bij de gastouder thuis.

- **Gesprekken bij zorgen over een kind**

Soms maken gastouders zich zorgen over een kind of heeft een kind extra ondersteuning nodig. Dit kan al bij aanvang van de plaatsing bekend zijn maar kan ook gesignaleerd worden gedurende de opvangperiode. In overleg met de ouders wordt besproken of en welke stappen we kunnen nemen om het kind beter te begeleiden.

5.5 Overige informatie

Stagiaires

SKH stelt stageplaatsen beschikbaar voor pedagogisch medewerkers in opleiding. De ouders worden hiervan bij het plaatsingsgesprek op de hoogte gesteld. De stagiaires stellen zich bij binnenkomst persoonlijk aan de ouders voor.

Ongevallen

Bij ongevallen wordt zo mogelijk overlegd met de ouders en contact opgenomen met de huisarts van het kind. Als de situatie daarom vraagt, wordt de huisarts of de tandarts bezocht. De huisarts bepaalt of een bezoek aan het ziekenhuis noodzakelijk is. In ernstige gevallen gaan we rechtstreeks naar het ziekenhuis. Iedere locatie kan een beroep doen op een arts in de buurt, bijvoorbeeld als de eigen arts van het kind niet bereikbaar is.

GGD en brandweer

Jaarlijks vindt controle plaats op de hygiëne en veiligheid van het gebouw door GGD en brandweer. Voor vragen over hygiëne en het treffen van maatregelen in verband met besmettelijke ziekten nemen wij contact op met de GGD en gaan af op de door hen verstrekte adviezen.

Hulpverleners

Contacten met hulpverleners vinden alleen plaats met toestemming van en/of op verzoek van ouders/verzorgers.

6. Protocollen en beleid

SKH werkt met protocollen en beleid om kwaliteit, continuïteit en veiligheid te kunnen garanderen. De volledige protocollen of beleidshandleidingen kunt u op aanvraag altijd inzien.

6.1 Veilig slapen

Helaas komt het in Nederland af en toe voor dat een baby tijdens de kinderopvang overlijdt aan wiegendood. Door het nemen van preventieve maatregelen wil SKH dit risico tot een minimum beperken. We baseren ons daarbij op de preventieadviezen van de GGD, het consultatiebureau en de stichting Wiegendood. We hebben een procedure veilig slapen opgesteld waarin richtlijnen staan over o.a. inbakeren, fixeren en buikligging. Tijdens het plaatsingsgesprek wordt u hier verder over geïnformeerd.

6.2 Afnemen extra dagen KDV/BSO

Ouders kunnen incidenteel extra opvangdagen afnemen. Drie keer per jaar kunnen ouders kosteloos extra dagen afnemen. Vanaf de vierde keer wordt de opvang gefactureerd.

Wanneer ouders incidenteel een extra dag willen afnemen, kunnen zij dit verzoek indienen bij de pedagogisch medewerkers of de locatiemanager. Wij zullen op dit verzoek positief reageren indien:

- op de dag waarop uw kind komt geen sprake is van overbezetting
- de opvang niet leidt tot de inzet van een extra pedagogisch medewerker.

Meestal hoort u meteen, maar uiterlijk binnen twee dagen of we uw verzoek kunnen honoreren. Een extra dag kunt u niet langer dan een maand van tevoren aanvragen.

6.3 Beleid zieke kinderen

Tijdens het verblijf van uw kind op een van onze locaties kunnen er omstandigheden zijn waarover een pedagogisch medewerker contact met u opneemt. Dit betekent niet altijd dat uw kind direct moet worden opgehaald. In overleg bespreken we wat er moet gebeuren. De pedagogisch medewerker hanteert daarbij de regels van de GGD. De volgende omstandigheden zijn in ieder geval aanleiding om met contact met ouders op te nemen:

- als het kind koorts heeft (38 graden of meer)
- bij plotselinge ernstige uitslag
- bij niet drinken (vooral bij baby's)
- bij apathisch gedrag
- bij verwondingen
- bij plotselinge ernstige gedragsverandering
- bij een bezoek aan een huisarts
- bij extreem huilen.

Het kan ook voorkomen dat uw kind de opvang niet mag bezoeken of direct moet worden opgehaald. Ook hierbij hanteren wij de regels van de GGD. De belangrijkste zijn:

- Als uw kind ziek is mag het de opvang niet bezoeken. Wij gaan ervan uit dat een kind ziek is als het over pijn klaagt, een herkenbare ziekte heeft of een temperatuur heeft boven de 38 graden. In alle gevallen gaan wij af op het oordeel van de GGD en/of huisarts. Van veelvoorkomende ziektegevallen is bekend wanneer het kind de opvang weer mag bezoeken. In geval van onzekerheid zullen wij contact opnemen met de GGD.
- Als uw kind ziek wordt op het kinderdagverblijf, bellen wij u met het verzoek uw kind zo snel mogelijk op te halen.

- Als uw kind thuis ziek wordt, vragen wij u dit voor 9.30 uur door te geven aan het kindercentrum met de vermelding van de aard van de ziekte. Indien nodig kunnen dan op het kindercentrum de nodige maatregelen getroffen worden. In geval van infectieziekten hebben wij veelal een meldingsplicht aan de GGD.
- Ouders geven via het plaatsingsformulier toestemming om, in geval zij niet direct bereikbaar zijn, met het kind naar een arts (een huisarts, dan wel EHBO-post ziekenhuis) te gaan, en deze met een eventuele behandeling te laten starten. Uiteraard doen we al het mogelijke om u alsnog zo snel mogelijk te bereiken.

6.4 Medicijnen door pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers geven in principe **geen** medicijnen aan de kinderen. In uitzonderingsgevallen kan daar met schriftelijke toestemming van de ouders/verzorgers en na overleg en/of een schriftelijke verklaring van de huisarts van worden afgeweken. Denk bijvoorbeeld aan een antibioticumkuur of CARA-medicijnen. Ook het toedienen van kinderparacetamol gebeurt alleen in specifieke gevallen, met uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de ouders of op voorschrift van een arts. Ook verrichten de pedagogisch medewerkers geen medische handelingen. Een uitzondering hierop vormen eenvoudige handelingen als pleisters plakken of handelingen die vereist zijn in noodsituaties (EHBO). Pedagogisch medewerkers kunnen alleen medicijnen toedienen wanneer deze door de ouders worden aangeboden in de originele verpakking en bijgevoegde gebruiksaanwijzing. Dit geldt ook voor homeopathische geneesmiddelen.

6.5 Afspraken over foto's en filmpjes

Tijdens de opvang bij SKH worden regelmatig foto- en/of video-opnamen van kinderen en personeel gemaakt. Afspraken over hoe wij omgaan met foto's en filmpjes staan omschreven in het foto-/videoprotocol. In principe gaan we ervan uit dat u instemt met het maken van foto- en video-opnamen van uw kind. Deze opnamen zijn uitsluitend voor intern gebruik. Wilt u liever niet dat er van uw kind opnamen worden gemaakt, dan kunt u dit tijdens het plaatsingsgesprek en m.b.v. het invullen van een formulier aangeven. Indien opnamen bestemd zijn voor andere doeleinden dan intern gebruik, dan vragen wij u schriftelijk toestemming hiervoor.

6.6 Huisregels

Per locatie en per groep zijn huisregels opgesteld. De huisregels zijn opgenomen in de veiligheidsmap en kunt u op de locatie inzien. De huisregels zijn gericht op:

- het bieden van duidelijkheid en structuur bij het pedagogisch handelen (bijvoorbeeld vaste afspraken over rennen op de groep, eetgewoonten en opruimen)
- veiligheid voor alle gebruikers van het kindercentrum (bijvoorbeeld vaste plekken voor kinderwagens, afspraken over lopen naar de BSO, opruimen van materialen en afsluiten van ruimten)
- goede hygiëne (bijvoorbeeld regels voor handen wassen, ventilatie en schoonmaak)

6.7 Weigering opvang

Er kunnen redenen zijn om de opvang van een kind te beëindigen. Bijvoorbeeld:

- Financieel: bij een betalingsachterstand wordt – indien de achterstand niet wordt voldaan – uiteindelijk de toegang tot de opvang geweigerd.
- Pedagogisch: het kind is door problemen met de ontwikkeling of het gedrag niet (meer) op zijn plaats binnen de opvang. Dit kan in het belang van het individuele kind besloten worden, maar ook in verband met de invloed van het gedrag op de rest van de kinderen. Hoe wij hier verder mee omgaan, hebben we opgenomen in een protocol signaleren opvallend gedrag.
- De ouder: het gedrag van een ouder kan van dien aard zijn dat de veiligheid van de medewerkers in het geding komt. Onder onveilige situaties wordt verstaan:
 - gebruik van geweld door de ouder;
 - geweldsuitlatingen, beledigingen en schending van algemeen aanvaardbare gedragsnormen, mede omvattend discriminatie door de ouder(s);
 - seksuele intimidatie door de ouder(s);
 - de aanwezigheid van verboden middelen of wapens op het kinderopvangcentrum;
 - de aanwezigheid van huisdieren;
 - overmatig gebruik van alcohol of gebruik van drogerende middelen – anders dan medicatie – door de ouder.

6.8 Sieraden

Nog te vaak worden we opgeschrikt door nieuwsberichten over verstikking bij kinderen welke veroorzaakt zijn door koordjes, kettingen, haarklipjes of andere sieraden. Met het oog op de veiligheid nemen de pedagogisch medewerkers dergelijke zaken in bewaring in het mandje van het kind. Kinderen tot 4 jaar mogen geen oorknopjes. Wanneer ouders liever niet willen, dat de oorknopjes eruit gehaald worden, zullen de oorknopjes, uit veiligheid, afgeplakt worden door de pedagogisch medewerker.

6.9 Haal- en brengtijden

Kinderdagverblijf

- De kinderen kunnen gebracht worden tussen 7.30 en 9.00 uur en tussen 12.30 en 13.30 uur.
- De kinderen kunnen gehaald worden tussen 12.30 en 13.30 uur en tussen 16.30 en 18.00 uur.
- Op de locaties waar opvang wordt geboden vanaf 7.00 (zie paragraaf 1.1) kunnen de kinderen gebracht worden vanaf 7.00 uur gehaald worden tot 18.30 uur.

Buitenschoolse opvang

- De kinderen kunnen gehaald worden tussen 16.30 uur en 18.00 uur (bij Cocon tot 18.30 uur).

Peuterspeelzaal

- De haal- en brengtijden voor de peuterspeelzaal variëren per locatie. U kunt de informatie voor uw locatie vinden in ons informatieboekje peuterspeelzaal.

Als kinderen regelmatig te laat gebracht of opgehaald worden, dan zal de pedagogisch medewerker de ouders daarop aanspreken. Blijft u herhaaldelijk te laat komen, dan spreken wij u hierop aan, schriftelijk of in een gesprek met de locatiemanager van de locatie. In het uiterste geval vragen wij de ouders een vergoeding.

6.10 Schoolvakanties en sluitingsdagen van de kindercentra

Jaarlijks worden door de schoolbesturen de schoolvakanties voor het volgend schooljaar vastgesteld. SKH sluit zich bij deze algemeen vastgestelde vakantieplanning aan.

- De peuterspeelzaal is tijdens deze schoolvakanties gesloten.
- Het kinderdagverblijf is in de schoolvakanties, behalve op officiële feestdagen, geopend.

Ook de BSO is gedurende schoolvakanties geopend. Op officiële feestdagen is de BSO gesloten. De basisscholen kunnen individueel extra roostervrije dagen in het vakantieoverzicht opnemen. Indien u op deze dagen van BSO wilt gebruikmaken, kunt u dat aangeven via een intekenlijst op de locatie (zie ook hoofdstuk 7, Afspraken buitenschoolse opvang).

Op nationale en algemeen christelijke feestdagen, waaronder 30 april en Hemelvaartsdag, zijn wij gesloten. Daarnaast is SKH gedurende het schooljaar 2 dagen gesloten: een dag i.v.m. de jaarlijkse studiedag en een dag die jaarlijks in het begin van het jaar wordt vastgesteld (dag na Hemelvaart of in de kerstvakantie).

7. Afspraken buitenschoolse opvang (BSO)

7.1 Buitenspelen en activiteiten

Tijdens het plaatsingsgesprek met u en uw kind maken we afspraken over het buitenspelen en uitstapjes. We willen bijvoorbeeld graag van u weten of uw kind zelfstandig, dus zonder toezicht, mag buitenspelen. Deze afspraken legt de pedagogisch medewerker op een formulier vast. Jaarlijks, of eerder als daartoe aanleiding is, nemen wij deze afspraken gezamenlijk door en leggen we ze opnieuw vast. In het protocol uitstapjes staan de afspraken omtrent het verantwoord op stap gaan nader omschreven.

7.2 Opvang tijdens studiedagen basisonderwijs

De buitenschoolse opvang is na schooltijd en in de vakanties geopend. Daarnaast bieden wij - indien mogelijk - opvang tijdens studie- of roostervrije dagen van het basisonderwijs. Hiervoor gelden de volgende afspraken:

- Per locatie kunt u aangeven wanneer u opvang nodig heeft in verband met studiedagen/roostervrije dagen. Dit kan via de intekenlijst die een maand van tevoren op de deur van elke BSO-groep hangt.
- Kinderen kunnen gebruikmaken van opvang op studiedagen/roostervrije dagen op de dagen dat zij regulier van de BSO gebruikmaken.
- Er is opvang bij aanmelding van drie of meer kinderen op de betreffende locatie. Bij minder kinderen onderzoeken we of we groepen kunnen samenvoegen; de opvang vindt dan eventueel op een andere dan de eigen locatie plaats.
- Bij aanvang van het schooljaar (of bij aanvang van de opvang) heeft u recht op vijf gratis studiedagen. Na deze vijf keer betaalt u een vergoeding per studiedag.
- De aanmelding voor opvang tijdens studiedagen is niet vrijblijvend. Wij rekenen erop dat uw kind daadwerkelijk komt. Is het door bijvoorbeeld ziekte toch niet in staat om te komen, dan wordt de extra opvang toch als afgenomen genoteerd.
- De BSO is voor opvang op een studiedag/roostervrije dag geopend vanaf 8.30 uur.

7.3 Taxivervoer

Wij plaatsen de kinderen zoveel mogelijk op een BSO op loopafstand van de school. Indien dit niet mogelijk is, regelen wij taxivervoer. Hiertoe heeft de SKH contracten afgesloten met een taxibedrijf. In de richtlijnen omtrent taxivervoer staat beschreven welke algemene afspraken wij met deze bedrijven hebben gemaakt, wat de wettelijke eisen aan leerlingenvervoer zijn en welke afspraken specifiek voor onze organisatie gelden.

Aan- en afmeldingen voor de taxi

Als uw kind tijdens schoolweken de BSO een keer niet bezoekt, dan verzoeken wij u om uw kind voor zowel de BSO als voor het taxivervoer af te melden. Dit kunt u telefonisch doen, vóór 10.00 uur 's morgens bij het centraal bureau op (072) 571 20 45. Afmelden voor de BSO kan tot op de dag zelf ook via de mail vóór 10.00 uur: info@skhhw.nl. Tijdens de vakanties moeten de kinderen rechtstreeks bij de eigen locatie afgemeld worden.

Afspraken SKH omtrent vervoer

- Er worden geen fietsen met de taxi vervoerd.
- Tijdens het vervoer gelden de normale omgangsregels voor de chauffeur en de kinderen: er wordt niet geschreeuwd of gevloekt en er worden geen ongepaste grapjes gemaakt.
- Om veiligheidsredenen geeft de chauffeur de kinderen geen eten, drinken of snoep.
- De chauffeur neemt de kinderen mee die op de lijst staan, ook als het kind iets anders zegt.
- Als een kind niet op de afgesproken tijd en plaats aanwezig is, neemt de chauffeur contact op met de leerkracht en vervolgens met de BSO.
- De chauffeur brengt de kinderen altijd binnen bij de BSO en geeft eventuele bijzonderheden door aan de pedagogisch medewerkers. Ook bijzonder gedrag van de kinderen (erg druk, schreeuwen of pesten) geeft de chauffeur aan de pedagogisch medewerkers door.
- Kinderen worden alleen bij school opgehaald en niet bij een gymzaal of zwembad.

7.4 Computergebruik

Het uitgangspunt van de SKH is dat de (spel)computer een aanvulling is op het totale activiteiten- en spelpakket op een buitenschoolse opvang. We gaan daar op een verantwoorde manier mee om. Daartoe maken we samen met de kinderen afspraken:

- Er wordt rustig en zorgvuldig met de apparatuur, de spelletjes en de joysticks omgegaan.
- De kinderen vragen altijd aan een pedagogisch medewerker of ze op de PC of spelcomputer mogen.
- Het spel wordt door maximaal twee kinderen gespeeld.
- Kinderen die meekijken, houden zich rustig. Doen ze dit niet, dan geeft de pedagogisch medewerker aan dat ze niet kunnen meekijken.
- Er worden geen gewelddadige spelletjes gespeeld.
- Als een kind een spelletje van huis meeneemt, moet hij dit aan de pedagogisch medewerker laten zien. Gekopieerde spelletjes zijn niet toegestaan vanwege het risico op virussen.
- Het meebrengen van eigen spelletjes gebeurt onder verantwoording van de ouders, de opvang is niet verantwoordelijk voor schade aan meegebrachte spelletjes.

7.5 Mobiele telefoon

SKH vindt het niet wenselijk dat kinderen op de BSO gebruikmaken van een mobiele telefoon. Zodra zij op de opvang zijn, zullen wij de kinderen vragen de mobiele telefoon in te leveren bij de pedagogisch medewerker. Aan het eind van de dag kunnen de kinderen hun toestel weer ophalen. Liever hebben wij nog, dat uw kind het toestel thuis laat. Wanneer u uw kind wilt bereiken, kunt u altijd bellen met de vaste lijn van het kindercentrum. SKH is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van kostbaarheden als de mobiele telefoon.

7.6 Informatieoverdracht SKH en basisscholen

SKH en basisscholen te Heerhugowaard werken samen. Leerlingen van de basisscholen kunnen bijvoorbeeld voor schooltijd (VSO) als tussen de middag (TSO) als na schooltijd (BSO) door SKH worden opgevangen. Samenwerken rond de kinderen betekent dat er regelmatig informatie uitgewisseld wordt over de kinderen. Het betreft informatie-uitwisseling over het dagelijks functioneren van de kinderen, maar ook informatie over de ontwikkeling of het gedrag van kinderen. Het gaat daarbij niet alleen over problemen, maar ook over het afstemmen van bijvoorbeeld de aanpak van een kind. Kinderen hebben er baat bij als er op school en SKH eenduidig met hen wordt omgegaan.

Er zijn twee soorten informatie uitwisseling.

- Informatie uitwisseling over alledaagse voorvallen/gebeurtenissen.
Elke medewerker die direct met het kind werkt kan dit soort informatie uitwisselen zonder toestemming van de ouders.

Voorbeeld:

Een kind heeft op school overgegeven en de leerkracht vraagt aan de pedagogisch medewerker van de BSO of ze dit aan de ouder wil doorgeven.

Maar het betreft ook sociaal-emotionele zaken. Een kind heeft tijdens de voorschoolse opvang (VSO) ruzie gehad met een vriendje en is hierdoor van slag. De pedagogisch medewerker van de VSO vertelt dit samen met het betreffende kind aan de leerkracht.

- Informatie uitwisseling over de ontwikkeling van het kind en het afstemmen van de pedagogische aanpak.
Voor deze informatie uitwisseling dient de ouders toestemming te geven. De gesprekken betreffende deze informatie uitwisseling worden gevoerd door de pedagogisch medewerker of locatiemanager.

Voorbeeld:

Een pedagogisch medewerker maakt zich zorgen om het gedrag van een kind. Het kind heeft regelmatig een conflict op de BSO. De pedagogisch medewerker vraagt zich af hoe het met het kind op school gaat. De pedagogisch medewerker wil navraag doen hoe het op school gaat en of de school een plan van aanpak heeft. Hierbij gaat het om het afstemmen van de pedagogische aanpak.

De informatie-uitwisseling tussen de basisschool en BSO/VSO/TSO is aanvullend op de informatie die u zelf met de school of opvang uitwisselt. De ouders blijven primair verantwoordelijk voor hun kind en voor de communicatie met school en opvang. Om ervoor te zorgen dat de informatie-uitwisseling zorgvuldig en in overeenstemming met de wettelijke regels gebeurt, heeft SKH een protocol opgesteld. Het protocol is inzichtelijk op de locaties.

Door het ondertekenen van het plaatsingsformulier geeft u toestemming voor de informatieoverdracht.

8. Overzicht locaties

Stichting Kinderopvang Heerhugowaard Centraal Bureau

Bezoekadres	W.M. Dudokweg 47	1703 DA Heerhugowaard
Postadres	Postbus 271	1700 AG Heerhugowaard
Telefoon	(072) 571 20 45	
Fax	(072) 574 53 49	
Website	www.kinderopvang-heerhugowaard.nl	
E-mail	info@skhhw.nl	

Kinderdagverblijven

De Regenboog	Sara de Bronovoland 7	1705 MD	072-5345912	Locatiemanager Jolanda Medley
Het Landgoed	C. van Arkeldijk 22	1705 NP	072-5729607	Monique Bankras / Annemiek Eppingbroek
De Linde	Lindenlaan 2c	1701 GV	072-5712096	Aafke Veenstra/ Laura Krom
De Tuinfluiter	H. Pimenteltuin 13	1705 HW	072-5724353	Martine Wagenaar
De Cocon	Zonnegloren 3	1704 ZE	072-5723577	Anjo Koppers
De Komeet	Hemelboog Binnen 26	1705 SM	072-5728472	Gury Grootjes
De Zonnestraal	Umbriëllaan 9	1702 AJ	072-5740263	Inge de Jong
De Horst	van Eedenplein 9	1702 GW	06-31784207	Laura Krom
Campus Columbus	Weegbree 2-4	1705 RA	072-5348882	Monique Bankras

Buitenschoolse opvang

De Regenboog	Sara de Bronovoland 7	1705 MD	072-5345913	Locatiemanager Jolanda Medley
Het Landgoed	C. van Arkeldijk 22	1705 NP	072-5729603	Monique Bankras
De Linde	Lindenlaan 2c	1701 GV	072-5712096	Aafke Veenstra
De Tuinfluiter	H. Pimenteltuin 13	1705 HW	072-5349380	Martine Wagenaar
De Komeet	Hemelboog Binnen 26	1705 SM	072-5728472	Gury Grootjes
De Cocon	Zonnegloren 3	1704 ZE	072-5723577	Anjo Koppers
Campus Columbus	Weegbree 2	1705 RA	072-5348882	Monique Bankras
Het Schateiland	Tjaarlingmermeer 137	1705 CD	072-5714632	Inge de Jong
De Horst	van Eedenplein 9	1702 GW	06-16912109	Laura Krom
De Kajuit/BSO 8+	Standerdmolen 2	1703 NK	06-27031913	Annemiek Eppingbroek
Zeppelin/Hasselbraam	Anna Polaktuin 27	1705 JS	06-21879480	Martine Wagenaar
Jeroen Bosch	Berckheidelaan 4	1701VG	072-5714458	Aafke Veenstra

Gastouderbureau

Gastouderopvang	W.M. Dudokweg 47	1703 DA	072-5712045
-----------------	------------------	---------	-------------

Peuterspeelzaal

De Zwerfkeijtes	Sara de Bronovoland 7	1705 MD	072-5345913	Locatiemanager Jolanda Medley
De Linde	Lindenlaan 2c	1701 GV	072-5712096	Aafke Veenstra
De Zweefmolen	Windmolen 4	1703 PS	072-5722820	Annemiek Eppingbroek
De Peuterdeel	Tjaarlingmermeer 137	1705 CD	072-5714632	Inge de Jong
De Tuinfluiter	H. Pimenteltuin 13	1705 HW	072-5349380	Martine Wagenaar
De Zonnebloem	C. van Arkeldijk 22	1705 NP	072-5729603	Monique Bankras
De Peuterclip	van Eedenplein 9	1702 GW	06-16912109	Laura Krom
De Astronautjes	Hemelboog binnen 26	1705 SM	072-5728472	Gury Grootjes
De Kleine Vos	Zonnegloren 3	1704 ZE	072-5723577	Anjo Koppers
De Kajuit	Standerdmolen 2	1703 NK	06-34424594	Annemiek Eppingbroek
De Ukkehut	Middenweg 537 A	1704 BE	06-15045907	Jolanda Medley
La Niña	Weegbree 2 – 4	1705 RA	072-5348882	Monique Bankras
De Kubus	Smaragd 32	1703 GB	072-5712888	Inge de Jong