

UP

Kinderopvang

Welkom bij Up

Daniël Catterwijkstraat - KDV



## I. Dit is Up!

### Welkom bij Up

Up is een professionele kinderopvangorganisatie met heel veel ervaring en enthousiasme. We zijn er voor álle kinderen, voor actiehelden en *chill seekers*, kinderen die recht op hun doel af gaan en kinderen die van de gebaande paden dwalen. En voor hun ouders. Met elkaar verrijken we het leven van ieder kind.

### Goed voor elkaar

De kinderopvang van Up is goed voor elkaar. Bij Up krijgen kinderen de ruimte om zich op hun eigen manier te ontwikkelen, leren kinderen spelenderwijs nieuwe skills en ontdekken ze onverwachte talenten. Maken ze nieuwe vriendjes, hebben ze plezier en doen ze vaardigheden op waar ze hun hele leven iets aan hebben. Zo zijn ze klaar voor de wereld van vandaag en morgen.

Samen met de kinderen bedenken en organiseren onze pedagogisch medewerkers afwisselende activiteiten die volop ruimte bieden aan ontwikkeling en speelplezier. Ons activiteitenprogramma bevat volop inspirerende activiteiten en thema's die goed passen bij de behoeftes en belevingswereld van kinderen.

### Slim samenwerken

We werken graag samen met ouders, scholen en organisaties in de wijk. Dat doen we vanuit een sterke maatschappelijke betrokkenheid en omdat we zo unieke vormen van kinderopvang kunnen aanbieden waarmee kinderen op een andere manier naar hun omgeving leren kijken. Onze samenwerking met het onderwijs staat garant voor een mooi doorlopende ontwikkelingslijn van 0 tot 13 jaar.



## Over Up

Up heeft meer dan 20 vestigingen in Rijswijk, Den Haag (Ypenburg) en Delft. Stuk voor stuk ingericht met rijke speelruimtes, gezellige chill hoekjes, en altijd met een mogelijkheid om lekker naar buiten te gaan. Er werken bevoegen, vakkundige pedagogisch medewerkers die de kinderen helpen iedere dag het beste uit opgroeien te halen.

Up heeft geen winstoogmerk; alles wat we verdienen gebruiken we om onze kinderopvang nog beter en leuker te maken. We bieden een breed aanbod, van kinderdagverblijf tot buitenschoolse opvang (en unieke opvang zoals Speelstart en Samenspel) voor een grote doelgroep. Bij Up kan iedereen zich thuis voelen.

Dit document (pedagogische merkvisie) is tot stand gekomen in samenspraak met het team van de vestiging en bevat zowel informatie die voor alle vestigingen van Up geldt als informatie over deze specifieke vestiging. De vestigingen van Up zijn onderdeel van Stichting Rijswijkse kinderopvang en werken met de centrale pedagogische visie. Deze visie is op de website van SRK te vinden. Op de vestigingspagina staat relevante informatie over GGD inspecties, algemene en aanvullende voorwaarden.



## 2. Welkom bij Up

Wat leuk dat jouw kind onze vestiging komt bezoeken. Daar hebben wij veel zin in! Het is belangrijk dat jouw gegevens altijd kloppen bij ons, zo kunnen wij jou in nood of bij belangrijke boodschappen goed bereiken. Wijzigt er iets? Zet het in de ouderapp en geef het door aan het kindercentrum.

### Adres

Daniel Catterwijkstraat 4  
2282 HM Rijswijk

### Website

[www.upkinderopvang.nl/vestigingen/daniel-catterwijkstraat/](http://www.upkinderopvang.nl/vestigingen/daniel-catterwijkstraat/)

### Telefoonnummers

Vestigingsmanager Yvonne Floris: 06-29409641  
Kantoor: 070-7920160

### Openingstijden en groepen

De openingstijden van het kinderdagverblijf zijn van 7.30 uur tot 18.30 uur. De pedagogisch medewerkers werken in wisselende diensten, om aan te sluiten bij de kindbezetting en personeelsplanning.

Ons Kinderdagverblijf beschikt over 4 groepen:

Groep: Kikkers, 12 kinderen per groep, leeftijd 0-4 jaar

Groep: Beren, 12 kinderen per groep, leeftijd 0-4 jaar

Groep: Otters, 12 kinderen per groep, leeftijd 0-4 jaar

Groep: Egels, 12 kinderen per groep, leeftijd 0-4 jaar



Bij wijzigingen, vragen over plaatsing of betalingen, neem je contact op met onze afdeling plaatsingen (070 – 79 20 101) of financiën (070 – 79 20 120). Zij helpen je graag op weg.

### Over deze vestiging

Bij ons binnenkomen voelt als thuis komen. Dat horen we vaak van ouders. Dat komt niet alleen door de prettige sfeer in het gebouw, maar vooral door ons enthousiaste team. Een vast dagritme zorgt voor de structuur die kleine kinderen prettig vinden, zoals samen de dag beginnen, samen eten en samen spelen. Favoriete speelplekken van de kinderen zijn de huishoek, de bouwhoek, de leeshoek, het podium en de buitenspeelruimte. Op de eerste etage is er een ruimte ingericht om met de 3+ kinderen leuke activiteiten te doen.

Buiten spelen doen we graag op onze natuurlijk ingerichte buitenruimte. Heerlijk wroeten in onze moestuin; zelf zaadjes planten, water geven en natuurlijk smikkelen van de eigen oogst. De kruidenplantjes ruiken heerlijk en trekken lieveheersbeestjes en vlinders aan.

Wij hebben veel contact met elkaar. Dat begint bij de rondleiding en de kennismaking tijdens de intake. Het kindercentrum verdeelt de kinderen op basis van mentorschap in hun stamgroep of basisgroep. Zo hebben jij en jouw kind een pedagogisch medewerker waar je alle vragen of eventuele zorg mee kunt bespreken. De mentor van jouw kind maakt afspraken over het wennen, volgens onze werkinstructie. Samen bespreken we pedagogische zaken, veiligheid en gezondheid en de toestemmingen.



## Beroepskrachten

In de kinderopvang voldoen onze beroepskrachten aan de gestelde functieprofielen en competenties. Wij werken ook met beroepskrachten in opleiding. Voor onze beroepskrachten in opleiding werken we volgens onze eigen processen en wet- en regelgeving. De beroepskracht in opleiding wordt begeleid door medewerkers (de werkbegeleider) die daarvoor een specifieke begeleiderstraining hebben gevolgd. De activiteiten van een stagiaire zijn altijd onder verantwoording van de werkbegeleider. De inhoud van de stage wordt met name bepaald door de opleiding en de opdrachten in het stageboek.

Er zijn soms vrijwilligers op de vestiging aanwezig bijvoorbeeld bij activiteiten als voorlezen, uitstapjes en vieringen.

Iedere beroepskracht houdt zich aan de afspraken uit onze beroepscode, waardoor wij ons professionele handelen in onze waarden en normen verankeren. Bij alle wetgeving en regels die er zijn en bij alle wensen en verwachtingen van onze organisatie en onze klanten, hanteren we ons gezonde verstand. We 'timmeren niet alles dicht', maar werken professioneel en bewust en samen met elkaar.

## Veiligheid en gezondheid

Wij bieden een veilige omgeving voor jouw kind op alle vlakken, in ons pedagogisch handelen, inrichting van de ruimtes en aanbod van activiteiten. Daarbij gaan we uitdaging niet uit de weg! De stamgroepen in een dagopvang kennen wetgeving waar wij ons aan houden. Iedere beroepskracht werkt volgens de veiligheidscode, inclusief de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Ieder kindercentrum maakt eigen veiligheidsafspraken in hun veiligheidsverslag. Wij registreren incidenten en leiden onze beroepskrachten op in BHV inclusief kinderEHBO. Wij zorgen te alle tijden voor een sociaal veilig klimaat en tolereren geen grensoverschrijdend gedrag op welk gebied dan ook.



Iedere beroepskracht werkt ook met de gezondheidscode inclusief hygiëne. Ieder kindercentrum maakt eigen gezondheidsafspraken in hun gezondheidsverslag. Daarnaast maken we afspraken met de ouders over de voeding aan de hand van onze afspraken die komen vanuit de aanpak 'gezonde kinderopvang' ([www.gezondekinderopvang.nl](http://www.gezondekinderopvang.nl) | [www.gezondeschool.nl](http://www.gezondeschool.nl)). Samen met jou bespreken we belangrijke zaken rondom medicatie en allergieën als die er zijn, om de gezondheid en veiligheid van jouw kind te kunnen garanderen. Hiervoor hebben we voor onze beroepskrachten aanvullende informatie in onze werkinstructie 'ziekte en medisch handelen' in ons kwaliteitssysteem.

## Beroepskracht kind-ratio (BKR)

Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig in het kindercentrum. Op de groepen van de hele dagopvang wordt van de BKR afgeweken van 8.00-9.00 en van 17.00-18.00. Daarnaast wordt er door de medewerkers 30 minuten pauze gehouden waardoor de BKR ook afwijkt van 13.00-14.00. De pauzetijden zijn bij benadering, wij volgen binnen Up het ritme van de kinderen en daarom kunnen dat we iets eerder of later gaan pauzeren. Buiten de bovengenoemde tijden wijken we niet af van het aantal beroepskrachten.



### 3. Zo doen wij het... samen met jou!

Bij ons draait alles om de kinderen. We willen het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen bevorderen. We zorgen voor een veilige en uitdagende omgeving, waar kinderen graag komen. Met ieder kind bouwen we een vertrouwensrelatie op. Op elke groep werken we met vaste pedagogisch medewerkers. Samen met de kinderen maken wij de groep tot een dynamische en gezellige plek, waar de kinderen zich thuis voelen, vrienden maken en leren 'meedoen'.

De ouders zijn onze belangrijkste samenwerkingspartners. Zij kennen hun kind als geen ander. Wij gaan graag met jou in gesprek om samen vorm te geven aan de wereld van het kind.

De mentoren volgen hun kinderen in hun ontwikkeling door te observeren en een aantal ontwikkelingsstappen te borgen. Deze ontwikkeling wordt periodiek geborgd in de observatiemethode die het kindercentrum heeft. Wanneer er zorgen zijn over de ontwikkeling wordt deze met de ouders besproken. De mentor kan hierbij een beroep doen op de interne ondersteuning in de vorm van documenten of staffunctionarissen pedagogiek en pedagogisch experts. Via hen kan er altijd een traject naar zorgondersteuners buiten Up worden verwezen. Hiervoor wordt toestemming gevraagd aan de ouders op het intakeformulier. Afspraken worden geborgd in de observatiemethodiek en kinddossier.





## Overdracht

We werken regelmatig samen met ondersteuners of onze partners vooral in het onderwijs. Er vindt ook overdracht plaats, maar altijd met toestemming van jou. Wanneer je kind naar een andere vestiging gaat, worden de gegevens na toestemming, ook aan deze vestiging overgedragen. Zo blijft belangrijke kennis over jouw kind bewaard.

## Activiteiten binnen en buiten de stamgroep

Activiteiten vinden spontaan en georganiseerd plaats in en buiten de stamgroep. Bij specifieke activiteiten kunnen de kinderen hun stamgroep verlaten, bijvoorbeeld tijdens gymactiviteiten of gezamenlijke activiteiten met school. We kijken altijd of de activiteiten een meerwaarde hebben voor de peuters en of het zinvol is om aan te sluiten. Daarnaast maken we soms uitstapjes naar bijvoorbeeld de bibliotheek of de kinderboerderij. Bij deze activiteiten vragen we vaak ouders mee ter ondersteuning en in het kader van ouderbetrokkenheid.

## Zo werken wij

### Emotionele veiligheid bieden

Als een kind zich veilig voelt, zit het lekker in zijn vel. En pas als een kind zich veilig voelt, durft het te ondernemen en 'op avontuur' te gaan. En dat is weer de eerste stap in groeien en ontwikkelen. Wij doen er alles aan om dat vertrouwen te versterken en te vergroten.

- › Kinderen zijn welkom bij ons! Dit betekent dat wij het belangrijk vinden dat kinderen zich bij ons gerespecteerd voelen en de ruimte krijgen om hun verhaal te vertellen.
- › Wij bieden een vast dagritme. Dit geeft een kind veel houvast. Kinderen voelen zich veilig wanneer het dagritme voorspelbaar is.



- › Wij vinden het belangrijk dat een kind de mogelijkheid krijgt om zich even terug te trekken wanneer het hier behoefte aan heeft. In de binnenruimte hebben we diverse mogelijkheden voor kinderen om zich terug te trekken.
- › Tijdens een intake gesprek vragen wij veel informatie over het kind zodat ouders en pedagogisch medewerkers goed geïnformeerd en op elkaar afgestemd zijn.
- › Verwelkomen van de ouders en kinderen bij binnenkomst. Er wordt tijd genomen voor een overdracht.
- › Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich kunnen ontwikkelen op hun eigen tempo. Wij passen onze activiteiten en begeleiding hierop aan.
- › Ook bij het zindelijk worden passen wij ons aan, aan het tempo van de kinderen. Wij dwingen kinderen niet om zindelijk te worden. Wel stimuleren we kinderen om het te proberen. Uiteraard, wanneer het kind hier zelf aan toe is.
- › Wij streven ernaar om zoveel mogelijk vaste medewerkers op de groepen te hebben zodat de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon gewaarborgd blijft voor de kinderen.
- › Bij binnenkomst en vertrek nemen de pedagogisch medewerkers even alle aandacht voor ieder kind. Zij laten hiermee merken dat zij blij zijn dat het kind er is, of is geweest.
- › Pedagogisch medewerkers hebben niet alleen oog voor de groep kinderen maar ook voor het individuele kind, bijvoorbeeld tijdens verschoonmomenten, tijdens eet- en drinkmomenten, het naar bed gaan en bij verdriet.

### Persoonlijke competenties ontwikkelen

Wat kan ik, wat vind ik leuk? We helpen kinderen om te ontdekken wat ze willen en wat hun mogelijkheden zijn. We geven ze de kans die vaardigheden en interesses verder te ontwikkelen. We laten kinderen zoveel mogelijk zelf doen, zodat hun zelfvertrouwen groeit.



En ook hun weerbaarheid, eigenwaarde, flexibiliteit en creativiteit in het omgaan met verschillende situaties. Hierbij hoort ook lekker bewegen en gezond en gevarieerd eten.

- > Kinderen moeten de kans krijgen om fouten te maken en zelf oplossingen te zoeken voor problemen. Indien nodig, zullen de pedagogisch medewerkers hen hierin begeleiden.
- > Regelmatig wordt de groep in kleine subgroepjes verdeeld om zo de rust en de aandacht van de groep te behouden en om kinderen op die manier de begeleiding te kunnen geven die ze nodig hebben. Er wordt regelmatig een activiteit aangeboden voor kinderen in de 3+ leeftijd, die de ontwikkeling van deze kinderen doelgericht stimuleert.
- > Wij werken aan de zelfstandigheid van kinderen door een kind te stimuleren om bijvoorbeeld zelf zijn/haar boterham te laten smeren of om zichzelf aan- en uit te kleden. Wij vragen ouders om dit thuis ook te doen. Ook begeleiden wij kinderen bij het zindelijk worden. Naast de groepsruimten zijn kindertoiletten aanwezig, zodat het kind uiteindelijk zelfstandig naar het toilet kan gaan. Ook bij het zindelijk worden werken wij samen met ouders.
- > Pedagogisch medewerkers bieden kinderen spelmaterialen aan die hen uitdaagt om te bewegen, zowel binnen in de speelhal en de gang, als buiten in de tuin. Bij bewegen en het oefenen van bewegingen hoort ook het vallen. Natuurlijk niet altijd even leuk, maar wel leerzaam. De kans op (groot) letsel moet natuurlijk worden uitgesloten, maar het zelfvertrouwen van een kind groeit als het uiteindelijk wel lukt om bijvoorbeeld bovenop de glijbaan te staan.
- > Wij bieden kinderen zowel binnen als buiten een diversiteit aan materialen aan die kinderen kunnen ontdekken en waarmee ze kunnen experimenteren. Hierdoor wordt het kind gestimuleerd om zijn talenten te ontdekken.
- >



- Wij geven kinderen soms kleine opdrachtjes. Wij vragen ze bijvoorbeeld om iets weg te brengen, op te ruimen, of iets te pakken. We willen kinderen hiermee leren om te vertrouwen op zichzelf en hun eigen kunnen (zelfvertrouwen).
- Kinderen hebben eigen ideeën, gedachten en gevoelens. Om dit tot uiting te kunnen brengen geven wij kinderen de kans om zelf initiatief te nemen en keuzes te maken. Dit doen we bijvoorbeeld door spelmateriaal op kindhoogte aan te bieden. Tijdens het vrij spel mogen kinderen bijvoorbeeld zelf kiezen waar ze mee willen spelen. Dit geeft een kind zelfvertrouwen en het gevoel dat hij/zij er mag zijn.
- Bij het doen van creatieve activiteiten met de kinderen leggen wij niet de nadruk op het product, maar op het proces. Dit geeft een kind zelfvertrouwen en zorgt ervoor dat het kind altijd trots mag zijn op het resultaat.
- Er worden activiteiten aangeboden voor iedere leeftijdscategorie. Er worden spelletjes gedaan met 3-jarigen, maar ook worden er spelletjes en activiteiten aangeboden voor baby's.
- Wij zorgen ervoor dat kinderen zelfvertrouwen opbouwen door elkaar te helpen met het vervullen van taken. Bijvoorbeeld een ouder kind dat een jonger kind helpt met aankleden, of een kind dat meehelpt met het geven van een fles. Daarna geven we het kind een compliment, zodat het zelfvertrouwen groeit.

## Sociale competentie bevorderen

Kinderen ontwikkelen sociale vaardigheden door wat ze meemaken in de groep. Daar moet je op je beurt wachten, elkaar helpen, samenwerken tijdens het spelen en samen feestvieren. Kinderen ervaren dat hun gedrag een reactie bij de ander uitlokt. Ze leren omgaan met elkaar, respect hebben voor elkaar en voor culturele verschillen, maar ook dat je voor jezelf moet opkomen.

- Het op vaste momenten met elkaar aan tafel zitten om te eten en drinken, geeft een gevoel van rust en huiselijkheid. Tijdens deze momenten worden kinderen bewust van elkaar en er ontstaan veel sociale interacties.
- Kinderen leren van en door elkaar. Tijdens verschillende activiteiten stimuleren we kinderen elkaar te helpen. Ook leren kinderen van elkaar door elkaar te imiteren.
- Iedere dag is er ruimte voor vrij spel. Zowel buiten als binnen. Het vrije spel stimuleert sociale interacties tussen kinderen. In de zandbak en in diverse hoekjes kunnen kinderen zich terugtrekken en zo ook het samen spelen oefenen.
- Agressie en lichamelijk geweld wordt niet getolereerd. De pedagogisch medewerker treedt conflicten probleemoplossend tegemoet en probeert het kind daarin zelf mee te laten denken. De pedagogisch medewerker doet eventueel voor hoe een kind op een gepaste manier zijn ongenoegen kan uiten; zij biedt het kind een alternatief. Er wordt aan het kind uitgelegd waarom het gedrag ongewenst is en wat dit voor gevolgen heeft voor een ander. Tijdens conflicten proberen we kinderen ook te stimuleren om voor zichzelf op te komen.
- Bij agressie of lichamelijk geweld wordt het gedrag van een kind afgekeurd, niet het kind zelf!
- De pedagogisch medewerker heeft een voorbeeldfunctie voor de kinderen.



- > Zo vinden wij het belangrijk dat als de 'grote mensen' in gesprek zijn, het kind even moet wachten. Dit geldt ook andersom. Als een pedagogisch medewerker in gesprek is met een kind, zal een collega of ouder even moeten wachten.
- > Er worden regelmatig creatieve activiteiten, bewegingsspelletjes, muziekactiviteiten en uitstapjes gedaan met een deel van de groep, of de hele groep. Van veel activiteiten worden foto's gemaakt zodat kinderen en ouders kunnen zien wat er zich afspeelt in de groep. De foto's zorgen vaak voor een goed gesprek tussen kinderen.

### Normen en waarden overbrengen

Waarden als rechtvaardigheid, anderen helpen, respect en eerlijkheid vormen onze maatschappij. Kinderen leggen ze uit in termen van lief en stout of gemeen en aardig. Normen zijn de afspraken en regels hierover. Je mag niet slaan, bijvoorbeeld. Normen en waarden leren kinderen in hun directe omgeving: thuis, op school en bij ons. We helpen kinderen daarbij, door het goede voorbeeld te geven, door kinderen te wijzen op de gevolgen van hun gedrag en ook door bepaalde sociale regels te handhaven. Ook hebben we bijvoorbeeld aandacht voor de diversiteit van culturen en zijn alle kinderen voor ons gelijk.

- > Iedereen kan en mag meedoen met een activiteit, maar dit hoeft niet. Kinderen worden hierin wel gestimuleerd.
- > Voor de kinderen moet het duidelijk zijn welke regels er gelden in de groep: wat mag wel en wat mag niet? Regels die voor de hele groep gelden worden steeds opnieuw verteld en uitgelegd. Het gaat hier bijvoorbeeld om regels die betrekking hebben op het contact tussen kinderen onderling. Bijvoorbeeld het afpakken van speelgoed, elkaar slaan etc. Maar ook om regels m.b.t. het opruimen van speelgoed. Iedereen helpt mee!



- De pedagogisch medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in het omgaan met waarden en normen en zijn zich hiervan bewust, zowel in omgang met de kinderen, als met collega's en ouders.
- Bij activiteiten gaat het niet om wie de beste, mooiste, of grootste is. Het gaat om het plezier en om de ervaring die wordt opgedaan.
- Bij ongewenst gedrag wordt aan het kind uitgelegd waarom het gedrag ongewenst is en wat dit voor gevolgen heeft voor een ander.
- Bij agressie of lichamelijk geweld wordt het gedrag van een kind afgekeurd, niet het kind zelf!
- Aan tafel, in de eigen groep is er ruimte voor kinderen om iets te vertellen aan de rest van de groep. Wij leren de kinderen om hierbij naar elkaars inbreng en verhalen te luisteren en we leren kinderen om op hun beurt te wachten.
- Wij leren de kinderen respect te hebben voor de natuur.
- Doordat in alle groepen alle leeftijden vertegenwoordigd zijn, leren we de kinderen om zacht te zijn voor de jongere kinderen en baby's. We leren de kinderen ook elkaar te troosten bij verdriet en hulp te halen voor een ander, wanneer nodig.
- Pedagogisch medewerkers stimuleren kinderen om eten en drinken dat zij niet kennen, toch eens te proeven.



## 4. Wat we vanuit de kinderopvang moeten regelen en aan jou willen vertellen

De kinderopvang werkt met het kostbaarste bezit wat er is, jouw kind. Daarom is er veel wetgeving waaraan we moeten voldoen. Hiervoor hebben we onze beroepsopleiding gedaan en werken we bewust volgens onze afspraken en leren we voortdurend voor meer kennis en vaardigheden. Dat is ook de reden waarom wij jou uitgebreid hebben verteld over alle zaken. Maar waar het vooral om gaat is natuurlijk een warm welkom, het 'thuis-gevoel' en een goede begeleiding van de ontwikkeling van alle kinderen. En dat doen we samen!

### Pedagogiek, veiligheid en gezondheid

Onze pedagogische visie is uitgangspunt voor iedere pedagogisch medewerker. Verder hebben zij in deze pedagogische merkvisie hun eigen werkwijze voor jou op papier gezet. Onze pedagogisch medewerkers worden ondersteund in hun werk door experts in pedagogiek, kwaliteit en bedrijfsvoering.

### Ouderrechten

Onze ouders laten we graag meepraten, denken en doen! Wij stellen graag voor iedere vestiging een oudercommissie in, zodat we volgens een jaarplan en enkele vergaderingen met elkaar de kwaliteit kunnen verhogen. Voor het opstellen van een oudercommissie zijn er een aantal regels, die legt de leidinggevende of de al aanwezige oudercommissie aan jou uit. Het reglement van de oudercommissie staat op onze website. Denk je met ons mee?





## Privacy

We werken regelmatig samen met ondersteuners en onze onderwijspartners. Wanneer overdracht plaatsvindt of informatie over jouw kind wordt besproken, vragen we daar altijd toestemming voor via het intakeformulier. We hebben hiervoor ook een privacyreglement, dit is te vinden op onze website. Voor vragen over onze privacy kun je contact opnemen met onze functionarissen gegevensbescherming via [privacy@kinderopvang-plein.nl](mailto:privacy@kinderopvang-plein.nl).

## Tips, verbeteringen, klachten

We proberen het zo goed mogelijk te doen....en toch ben je niet tevreden of zou je ons iets willen meegeven. Dat kan via onze beroepskrachten of via de website door middel van ons contactformulier, algemene info e-mail of klacht e-mail. Blijf er vooral niet mee door lopen, maar deel ons jouw zorgen of verbeteringen. Samen maken we onze dienstverlening en opvang beter! Periodiek wordt ook jouw mening gevraagd via de verbetermeter. Is er dan nog geen verbetering zichtbaar? Dan zijn we aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang, [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl). Het jaarverslag klachten wordt gedeeld met onze oudercommissies, ouderraad en de GGD.

## Toetsing

De wet kinderopvang en alle andere wetgeving die onderdeel is van de kinderopvang passen we toe in ons handelen en in onze dienstverlening. Er vindt periodiek interne toetsing plaats door middel van interne audits door ons eigen kwaliteitsteam. Externe toetsing gebeurt in ieder geval door de gemeente die onaangekondigde inspecties laat uitvoeren door de GGD. Daarnaast kunnen steekproeven of toetsing door de NVWA, de arbeidsinspectie of vanuit verschillende afdelingen van de gemeentes ingezet worden. Bij nieuwbouw, verbouw of (tijdelijke) verhuizing komt ook de brandweer inspecteren op brandveiligheid en de GGD.

Mei 2019/17



Het inspectierapport van de GGD staat op de website van jouw kindercentrum of is opvraagbaar bij de leidinggevende.

## Aansprakelijkheid en verzekering

Wij hebben voor de kinderen en onze medewerkers een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Binnen de dekking en voorwaarden van deze verzekering zijn zij tijdens hun verblijf in onze kinderopvang (dus ook bij uitstapjes) verzekerd. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan meegebrachte persoonlijke eigendommen. Voor het vervoeren van kinderen hebben we afspraken gemaakt in ons intern vervoersbeleid in ons kwaliteitssysteem. Hiervoor wordt tijdens de intake toestemming gevraagd.

## Kinderen afmelden, extra komen of ruilen

Komt jouw kind niet naar de opvang, dat horen wij graag zo vroeg mogelijk in de ochtend. Is jouw kind langdurig ziek, bespreek dan met de leidinggevende wat de mogelijkheden zijn. Ruilen of een extra dag opvang, wordt door jou geregeld in de ouderapp. Wij moeten voldoen aan onze wet Kinderopvang, dus dit is niet altijd mogelijk (op de eigen groep). De pedagogisch medewerker geeft graag uitleg over de mogelijkheden.

Werken in combinatie met de zorg voor kinderen vraagt flexibiliteit van ouders. Het extra komen op de opvang of ruilen van dagen is mogelijk indien er plaats is én binnen de kaders van de wetgeving en de ruilregels die er gelden. Komt een kind extra op een andere stam- of basisgroep, dan tekent de ouder hiervoor het formulier.