

Kinderopvang

UP

Welkom bij Up

Jaagpad - BSO



## 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

Jaagpad 3  
2288AB Rijswijk

### Website

[www.upkinderopvang.nl/vestigingen/jaagpad](http://www.upkinderopvang.nl/vestigingen/jaagpad)

### Telefoonnummers

Vestigingsmanager Annemarie Nederpel: 06-58022589  
Buitenschoolse opvang: 06-11678563

### Openingstijden en groepen

Onze BSO is geopend op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Tot 17.45 verblijven de kinderen op de BSO. Tot die tijd kunnen ouders/verzorgers hun kind op deze vestiging ophalen.

Het is mogelijk voor ouders/verzorgers om een arrangement te kiezen voor hun kind. Hierbij kan een kind bijvoorbeeld 1 dag naar een andere BSO vestiging binnen UP en 1 dag naar BSO Jaagpad 3. Het is hierbij belangrijk te kijken naar het welbevinden van een kind om te bepalen of deze combinatie wenselijk is.



Wanneer een kind van twee basisgroepen gebruik maakt geven de ouders hiervoor schriftelijke toestemming.

## Groepen

Op onze BSO komen kinderen van verschillende scholen: J. H. Snijdersschool, Openbare Daltonbasisschool 't Prima, Godfried Bomansschool, Basisschool Kronenburgh, OBS Nicolaas Beets en de Prins Mauritschool. Deze kinderen vormen 1 basisgroep van maximaal 30 kinderen van (bijna\*) 8 tot 12 jaar.

*\* Deze BSO is voor kinderen vanaf 8 jaar, maar in geval een kind bijna 8 jaar oud is en het een logisch moment is om net iets eerder te beginnen, bijvoorbeeld na de grote vakantie dan kan dat na akkoord van de pedagogisch medewerkers.*

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

De BSO maakt gebruik van de faciliteiten van waterscouting Doris Rijkers en ligt op een prachtige locatie midden in de natuur. De buitenruimte van de BSO is uniek en biedt talloze mogelijkheden voor het doen van allerlei buitenactiviteiten. Direct achter het gebouw ligt een natuurplek; een uitdagende omgeving die uitnodigt tot rennen, klimmen, klauteren en tot het ontdekken van nieuwe spelmogelijkheden. De ruimtes worden gezamenlijk gebruikt met de Waterscouts. Onze BSO is vooral gericht op de activiteiten die buiten gedaan kunnen worden. Wanneer de weersomstandigheden er om vragen is het ook mogelijk om binnen activiteiten te doen. De binnenruimte is dan ook met name functioneel ingericht.



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 heb jij en jouw kind een pedagogisch medewerker waar 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 basisgroepen in de bso 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 ten 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)

Op BSO mag er tijdens de reguliere BSO middagen in schoolweken maximaal 30 minuten afgeweken worden van de BKR. Dit zal voor deze Up vestiging aan het eind van de middag zijn, tussen 17.30-18.00. Tijdens vakanties is de BSO geopend van 7.30-18.30. In de ochtend tussen 8.30 en 9.30 en in de middag van 16.30-17.30 is er een mogelijkheid om van de BKR af te wijken.



Daarnaast nemen pedagogisch medewerkers tussen 12.30 en 13.30 ieder een half uur pauze en daarmee wordt ook afgeweken van de BKR. De pauze tijden zijn bij benadering, wij volgen binnen Up het ritme van de kinderen en daarom kunnen we iets eerder of later gaan pauzeren. Buiten de bovengenoemde tijden wijken we niet af van het aantal beroepskrachten.

## Dagindeling

De kinderen worden op dit moment met de busjes opgehaald van school of vanaf een Up locatie. Afspraken hierover variëren per school en zijn bekend bij kinderen en ouders. Rond 15.30 uur komt iedereen binnen en ontmoeten wij elkaar aan tafel. In verband met de actieve middag eten we 1 a 2 boterhammen en praten we bij en hebben we het gezellig met elkaar. Rond 16.00 uur is het eten opgeruimd en wordt verteld wat de activiteit deze middag is. Kinderen maken een keuze of ze daaraan meedoen, of dat zij liever binnen (waar soms ook een activiteit aangeboden wordt) of in de buitenruimte om het pand blijven spelen. Zo kiest iedereen waar hij het meeste zin in heeft die middag om zelf en met elkaar te doen. Uiteraard stimuleren wij om mee te doen aan de activiteit(en). De activiteit duurt tot ongeveer 17.30 uur, dan komt iedereen weer bij elkaar en drinken we nog wat met een stukje fruit erbij. Alle kinderen die voor 17.45 uur niet opgehaald zijn, gaan in de bus mee terug naar de Up locatie waar ze door hun ouders opgehaald worden (vaak i.v.m. jongere broertjes/zusjes die daar op de opvang zitten). Als de ouders daar nog niet zijn wordt er overdracht aan de Pedagogisch medewerker gedaan en kunnen de kinderen wachten in de voor hen bestemde ruimte.

De basisgroep is 30 kinderen groot en maakt gebruik van de groepsruimte. Kinderen kunnen gebruik maken van de andere groepsruimte in het pand of gaan naar buiten. Daarmee verlaten zij de basisgroep.





### 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 ouder 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 basisgroep. We kijken altijd of de activiteiten een meerwaarde hebben voor de kinderen en of het zinvol is om aan te sluiten. Kinderen in de bso moeten zich vrij kunnen bewegen in de beschikbare ruimten. Alle ruimten waar kinderen mogen spelen en ontdekken worden meegenomen in het veiligheidsverslag.

## Hoe wij werken

### Emotionele veiligheid

- › We halen kinderen op van verschillende scholen. Tijdens deze overgang van school naar BSO zorgen we voor een persoonlijke begroeting en kunnen kinderen iets over hun dag of plannen op de BSO vertellen.
- › Op de BSO starten we met een eet- en drinkmoment waarbij de kinderen de rust hebben voor een gesprek met de medewerkers en met elkaar.
- › We geven gehoor aan de wensen en inbreng van kinderen. We bespreken deze en kijken of en op welke manier het vorm kan krijgen op de BSO. We willen hiermee bereiken dat kinderen zich veilig voelen om hun verhaal te vertellen. Als we een afspraak maken met kinderen houden we ons hier ook aan.



- > Om op een veilige manier alle mogelijkheden van de locatie te ervaren is onderling vertrouwen van belang. In alles wat we doen staat dit centraal. Pedagogisch medewerkers hebben hierin een voorbeeldrol richting de kinderen.
- > We hebben oog voor de behoeftes van kinderen. Op de BSO worden activiteiten aangeboden die aansluiten bij het thema, uitdagende activiteiten gericht op natuur en avontuur. Daarnaast is het uiteraard ook mogelijk voor kinderen om een rustig plekje op te zoeken als daar behoefte aan is.
- > Signaleren wij bijzonderheden in de ontwikkeling/gedrag van een kind dan maken wij dit kenbaar aan de ouders. Wij vinden het fijn om hiervoor een gesprek te plannen. Als ouders zelf behoefte hebben aan een gesprek is er altijd een mogelijkheid om een extra gesprek in te plannen.
- > We bieden op de groep een rustige basis. Onder een rustige basis verstaan wij vaste gezichten op de groepen. Hierdoor kunnen kinderen uitrusten en voelen ze zich veilig. Vanuit deze basis worden er uitdagende activiteiten aangeboden.
- > We creëren een sfeer waardoor kinderen zich thuis voelen. We doen dit door kinderen de ruimte te geven om verhalen te vertellen en stimuleren kinderen om naar elkaar te luisteren. Wanneer er even geen tijd is om naar een verhaal te luisteren leggen we dit uit aan een kind en komen we er later op terug.

### Persoonlijke competentie

- > Op de BSO bieden we uitdagende activiteiten aan gericht op natuur en avontuur. We willen kinderen uitdagen met activiteiten als vloten bouwen, vuur maken of kompas lopen.
- > Naast het aanbieden van activiteiten kunnen kinderen ook vrij spelen. Dit kan buiten of binnen (bij slecht weer). We letten bij het aanbieden van spelmaterial op de visie van BSO:



uitdagende activiteiten in een natuurlijke omgeving. We zullen daarom met name natuurlijk spel materiaal aanbieden waarbij kinderen vanaf (bijna ) 8 jaar uitdagend kunnen spelen.

- Om kinderen op alle ontwikkelgebieden uit te dagen kunnen ze diploma's halen. Elk diploma is gekoppeld aan een activiteit die weer andere vaardigheden vraagt. Zo is er een diploma voor het omgaan met een zakmes, het bouwen van een hut, het lopen met een kompas en het maken van vuur.
- We vinden het belangrijk om kinderen en ouders te laten zien wat we beleven op de BSO. Daarom maken we foto's van de belevenissen van de kinderen. Omdat we een goede oudercommunicatie belangrijk vinden zetten we Konnect in voor de oudercommunicatie.
- Kinderen hebben inbreng in hun eigen ontwikkeling. Ze mogen activiteiten aandragen en zelf uitwerken. Op deze manier willen we kinderen leren om een weg te vinden in de maatschappij en zichzelf voor te bereiden op de zelfstandigheid die van ze gevraagd wordt op de middelbare school.
- We gaan met kinderen het gesprek aan over hun wensen en visie. Op deze manier vormen we de zelfstandigheid, het vertrouwen en het groepsklimaat van de kinderen.
- In al onze activiteiten zitten vaardigheden als communiceren, plannen, mediawijsheid (informatie opzoeken en beoordelen), kritisch denken verwerkt. Deze 21e eeuwse vaardigheden zijn voor kinderen belangrijk.
- Tijdens onze activiteiten en het vrij spel stimuleren we een onderzoekende en ontwerpende houding van kinderen. Is er een probleem? Wat zou een oplossing kunnen zijn? Hoe gaan we dit realiseren?
- Omdat we ons aanbod steeds aan willen laten sluiten bij de actuele situatie/vraag, willen we vooral heel veel vragen. Niet alleen de kinderen zijn nieuwsgierig maar dat zijn de medewerkers ook. We vragen daarom naar de mening van kinderen, wat ze leuk vonden, wat ze anders zouden willen en wat ze nog meer willen.

## Sociale competentie

- › We laten kinderen tijdens de activiteiten verschillende groepsrollen vervullen. De ene keer is een kind de leider en initiator en bij een andere activiteit is het kind volgend en uitvoerend. Zo leren kinderen samenwerken, overleggen en gezamenlijk tot een mooi doel te komen. Dit draagt bij aan hun identiteitsvorming.
- › We zorgen ervoor dat het aanbod zo is ingericht dat alle kinderen mee willen doen. Het groepsgevoel en het uitvoeren van activiteiten in een groep staat bij ons centraal. We kunnen trots zijn op elkaar en ons resultaat.
- › Door het gezamenlijke belang centraal te stellen werken we aan een groeps cultuur waarbij kinderen zich verantwoordelijk voelen voor zichzelf maar ook voor elkaar. Dit verhoogt de veiligheid bij activiteiten.
- › Door het inzetten van gezamenlijke gesprekken, activiteiten en eigen inbreng (kinderparticipatie) leren we kinderen rekening te houden met elkaar en met elkaar te overleggen.
- › We stimuleren een positief groepsklimaat. Hoe we dit invullen is een van de eerste dingen die we met de kinderen gaan bespreken en creëren.
- › Kinderen die een diploma hebben behaald kunnen een coachende rol vervullen voor anderen kinderen. Zo leren ze elkaar dingen die te maken hebben met de activiteiten in de natuur.
- › Samenwerking is belangrijk tijdens activiteiten. We stimuleren kinderen om gezamenlijk een activiteit uit te voeren en laten op deze manier zien dat je meer kan als je samenwerkt.



## Normen en waarden

- › We hebben een groot buitenterrein beschikbaar op onze locatie. Om kinderen bij te brengen dat natuur gevoelig is voor menselijke invloeden bespreken we dat ze niet overal mogen komen. Dit om de natuur zijn gang te laten gaan zonder dingen te verstoren. Tevens draagt dit bij aan de veiligheid voor kinderen.
- › We leren kinderen dat ze de natuur mogen gebruiken en benutten tijdens activiteiten. Dit mogen ze doen zonder de natuur te beschadigen. Ze mogen bijvoorbeeld gebruik maken van afgevallen takken, omgezaagde bomen en spullen van de grond. Beestjes mogen gevangen en bekeken worden als ze daarna weer (heelhuids) in hun eigen omgeving vrijgelaten worden.
- › Pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld in het omgaan met de natuur en in het omgaan met elkaar.
- › Om kinderen goed te kunnen leren welke normen en waarden belangrijk zijn is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers demonstreren en uitleggen aan de kinderen wat wel kan en wat niet. Hierbij is een goede samenwerking tussen de pedagogisch medewerkers belangrijk.
- › Naast een goed voorbeeld geven aan kinderen leren de medewerkers kinderen normen en waarden aan door middel van communicatie. Wanneer ze iets doen wat niet of wel mag benoemen we wat er wel of niet goed aan is. Hierbij wordt ook gelet op taalgebruik.
- › We vragen kinderen naar hun mening en proberen daarbij aan te sluiten. Wanneer dat niet kan leggen we hen uit waarom niet. Op deze manier willen we dat kinderen leren om hun eigen inbreng te geven, maar daar ook flexibel mee om te gaan wanneer iemand iets anders wil of er beperkingen zijn.
- › De medewerkers zorgen ervoor dat kinderen zich veilig en gerespecteerd voelen, ongeacht culturele achtergrond, sekse of beperking. Dit betekent dat medewerkers kinderen helpen en begeleiden om samen te spelen en daarbij veel uitleggen en benoemen.



- › Groepsregels maken pedagogisch medewerkers en kinderen gezamenlijk. We maken afspraken over hoe we met elkaar om gaan, wat we belangrijk vinden, hoe we de (huishoudelijke) taken verdelen en hoe we dit vormgeven.

### Kleding

Om kinderen volop te laten genieten van de natuur en de uitdagende activiteiten is het belangrijk dat ze gepast gekleed zijn. Dit betekent onder andere dat ze geen teenslippers aan hebben, regenkleding bij zich hebben wanneer dit nodig is of ze een lange broek aan hebben.

### Veiligheid versus uitdaging

Een belangrijk thema op de BSO is het zelf ontdekken van materialen en het doen van uitdagende activiteiten. Hierbij horen activiteiten die risico's met zich mee brengen. Om de veiligheid te waarborgen gaan we het gesprek aan met de kinderen. We bespreken waar het gevaarlijk kan zijn, hoe om te gaan met dit gevaar en wat ze moeten doen om te voorkomen dat een activiteit gevaarlijk wordt. We creëren een sfeer van onderling vertrouwen en zelfstandigheid.



## 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 vooral niet 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



Inspectierapporten 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.