

UP

Kinderopvang

Welkom bij Up

Van Alkemadestraat - 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.

Juli 2020/2



## 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 bevlogen, 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

Van Alkemadestraat 4  
2614 EP Delft

### Website

[www.upkinderopvang.nl/vestigingen/van-alkemadestraat](http://www.upkinderopvang.nl/vestigingen/van-alkemadestraat)

### Telefoonnummers

Vestigingsmanager Anneloes Poulie Wilkens: 06-11152058  
Groep: 06-58022855

### Openingstijden en groepen

Maandag, dinsdag en donderdag	van 15.15 tot 18.30
Woensdag	van 12.15 – 18.30 bij UP Derde Werelddreef
Vrijdag	van 12.15 – 18.30

#### Plusuren groep:

Kinderen van 4 t/m 8 jaar. Deze groep maakt op vrijdag alleen gebruik van de opvang tussen 12.15-15.15uur. De onderbouw van het Mozaïek is op vrijdag om 12.15 uur vrij, een deel van deze groep gaat om 15.00 uur naar huis (zichtbaar in de OuderApp, Konnect).

In schoolvakanties	van 7.30-18.30 bij UP Alkemadestraat of UP Derde Werelddreef in Delft.
--------------------	------------------------------------------------------------------------



Op de bso vestiging Up Alkemadestraat komen maximaal 40 kinderen per dag.

Na schooltijd, zijn dit er niet meer dan 30 in de 2 basisgroepen:

BSO Ninja's: basisgroep max 20 kinderen, 4 – 12 jaar

BSO Donderstenen: basisgroep max 10 kinderen, 4 – 12 jaar

In de vakanties zijn er maximaal 40 kinderen in de 2 basisgroepen:

BSO Ninja's: basisgroep max 20 kinderen, 4 – 12 jaar

BSO Donderstenen: basisgroep max 20 kinderen, 4 – 12 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

De groepsruimte van Up Van Alkemadestraat bevindt zich in het gebouw van basisschool het Mozaïek. De BSO bestaat uit drie geschakelde ruimtes, waaronder een leef keuken, techniekatelier en een chillhoek. Buitenspelen doen we op het schoolplein, waarbij kinderen uitdagende spelelementen hebben. De medewerkers zullen het spel begeleiden. Kinderen vanaf 7 jaar, die zelfstandig genoeg zijn, en waarvan de ouders akkoord zijn, mogen zelfstandig buiten spelen. Afspraken worden vastgelegd tussen ouders/kinderen en medewerkers in een zelfstandigheidsovereenkomst.

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.



### Samenvoegen

BSO Up Derde Werelddreef werkt samen met UP Alkemadestraat en UP Casper Fagelstraat, de twee andere UP locaties in Delft. Op de woensdagmiddag, afhankelijk of er kind aanmeldingen zijn, worden kinderen van de UP Alkemadestraat en UP Casper Fagelstraat opgevangen bij UP Derde Werelddreef. Tijdens de vakantie werkt BSO Up Derde Werelddreef samen met UP Alkemadestraat en UP Casper Fagelstraat. Alle kinderen zijn dan op Up Alkemadestraat of Up Derde Werelddreef. Ouders worden hier tijdig over geïnformeerd, samen met het vakantieprogramma. Dit is geborgd in de bijlage van het contract bij ouders.

### 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 verantwoordelijkheid 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 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 18.00-18.30. 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 13.30 en 14.30 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.

### 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 basisgroep

Activiteiten vinden spontaan en georganiseerd plaats in en buiten de basisgroep. We kijken altijd of de georganiseerde activiteiten een meerwaarde hebben voor de kinderen. 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.

## Zo werken wij

### Bieden van emotionele veiligheid

Emotionele veiligheid vormt de basis voor een goede ontwikkeling van een kind. Een vertrouwensrelatie met de pmw's is hierbij onmisbaar. We willen dat kinderen zichzelf durven te zijn op de bso en op deze manier de ruimte hebben om te ontwikkelen en groeien. Hieronder staat beschreven hoe we ervoor zorgen dat kinderen zich emotioneel veilig voelen op de bso.

- › We begroeten alle kinderen individueel bij binnenkomst. We bieden alle kinderen de ruimte om individueel iets te vertellen aan de pmw. We vinden het belangrijk om oprecht geïnteresseerd te zijn in de kinderen, in te spelen op datgene wat hen bezig houdt en dat kinderen weten dat ze altijd terecht kunnen bij ons.
- › Wij geloven dat kinderen vanaf hun geboorte uit zijn op het maken van contact en dat ze dit doen op veel verschillende manieren. Niet alle kinderen kunnen zich even goed uiten via gesproken taal.

We hebben oog en oor voor alle talen van kinderen, ook als ze non verbaal iets willen vertellen. We proberen in te schatten wat kinderen dan nodig hebben (sensitief) en hier op een passende manier op te reageren (responsief). Door het benoemen van gevoelens van kinderen stimuleren we kinderen om zelf hun gevoelens onder woorden te brengen.

- We geven kinderen de ruimte om zelf te onderzoeken en te experimenteren. Hierdoor leert het kind zich te uiten. Buiten laten we kinderen de natuur ontdekken (met bladeren of met boomstronken spelen), we laten kinderen in het atelier zelf dingen ontwerpen en alle materialen gebruiken.
- Een kind heeft behoefte aan ruimte, vrijheid en een plekje voor zichzelf. Kinderen krijgen ruimte om buiten het zicht van de pmw te spelen. Pmw's houden uiteraard in de gaten wat de kinderen aan het doen zijn maar zijn niet altijd in dezelfde ruimte. Dit geeft kinderen een gevoel van vrijheid en zelfstandigheid. Kinderen kunnen zich alleen of in een groepje terugtrekken op verschillende plekken.
- Wanneer kinderen aan het eind van de dag worden opgehaald zeggen de kinderen de pmw van hun groep gedag zeggen. We maken dan tijd om even te vragen of het kind het naar zijn/haar zin heeft gehad en we zorgen ervoor dat het kind met een fijn gevoel naar huis gaat. We doen dit het liefst in de aanwezigheid van ouders.
- Om kinderen zich veilig te laten voelen op de bso is het belangrijk dat ze weten dat ze op de pmw's kunnen rekenen. Daarom zorgen we dat we op tijd op school zijn om de kinderen op te halen en houden we ons aan afspraken die we met kinderen gemaakt hebben.
- Als de kinderen binnenkomen op de bso creëren we een rustmoment. We zorgen dat een kind zich welkom voelt, daarom kunnen kinderen na schooltijd bij een pmw aan tafel iets eten en drinken. Tijdens een groepsmoment bespreken we het dagprogramma.



Kinderen kunnen dan een keuze maken of ze een activiteit willen doen. We geven complimenten aan kinderen als ze iets goeds gedaan hebben of als ze iets moeilijks geprobeerd hebben.

### Bevorderen van de persoonlijke competentie

We willen kinderen leren wie ze zijn, wat ze kunnen, welke interesses hij of zij heeft en welke vaardigheden belangrijk zijn. We helpen kinderen om een positief zelfbeeld te ontwikkelen en zichzelf te leren kennen. We vinden de onderstaande punten hierbij het belangrijkste.

- > We leren kinderen om zelf problemen op te lossen. Het is beter voor het zelfvertrouwen van een kind dat hij of zij iets uit zichzelf leert. Daarom geven we kinderen veel ruimte om zelf oplossingen te bedenken en uit te proberen. De pmw's begeleiden de kinderen maar geven niet direct het antwoord. We bevorderen de zelfstandigheid van kinderen. We laten kinderen onder begeleiding eerst dingen zelf ervaren en proberen en ondersteunen we op zo'n manier dat kinderen in staat zijn om het zelf te doen. Dit zie je onder andere terug in onze inrichting; veel materialen staan op kind hoogte waardoor ze het zelf kunnen pakken en pmw's niet nodig hebben om tot spel te komen. Daarnaast laten we kinderen ook bij het eten en drinken zoveel mogelijk zelf doen en mogen ze, na toestemming van ouders, ook zelf van school naar de bso of van bso naar huis toe. In hoeverre kinderen dingen zelfstandig mogen wordt opgenomen in de zelfstandigheidovereenkomst.
- > Ieder kind is uniek en draagt een individuele kern van mogelijkheden in zich. Dit zie je terug in onze activiteiten. We houden rekening met alle ontwikkelingsgebieden en interesses van kinderen. Kinderen krijgen de mogelijkheid om ideeën en wensen naar voren te brengen en wordt behandeld naar zijn/haar kunnen.
- > We bieden de kinderen naast vrij spel in de groep ook activiteiten aan om zichzelf te kunnen ontwikkelen. We bieden deze activiteiten aan in een thema.



- We vinden het belangrijk dat kinderen kunnen spelen. We begeleiden het vrij spel van kinderen door aanwezig te zijn als begeleider. De pmw sluit aan bij de ideeën van het kind en stuurt bij waar nodig is. We willen op deze manier kinderen helpen om te (leren) spelen.
- Kinderen die huiswerk hebben krijgen op de BSO de mogelijkheid om dit huiswerk te maken. Pmw's zijn aanwezig om het maken van huiswerk te begeleiden, het initiatief om het huiswerk te maken ligt bij het kind en de ouders.

### Bevorderen van de sociale competentie

We laten kinderen ontdekken hoe het is om deel uit te maken van een groep, deel te nemen aan groepsgebeurtenissen en samen te spelen. We willen de sociale competentie van kinderen bevorderen door de nadruk te leggen op onderstaande werkafspraken.

- We vieren de verjaardagen van kinderen en we organiseren een afscheid als ze de bso verlaten. Op deze manier zetten we de individuele kinderen in de groep centraal en besteden we aandacht aan de groepssamenstelling.
- We hebben oog voor de groep als geheel. We willen voorkomen dat kinderen buitengesloten worden. We stimuleren kinderen gezamenlijk conflicten op te lossen. We laten kinderen in gesprek gaan met elkaar en stimuleren kinderen om naar elkaar te luisteren. Samen met de kinderen bedenken we een oplossing, de pmw is de begeleider van het gesprek en neemt het gesprek niet over.
- We maken kinderen bewust van zichzelf, elkaar en hun omgeving. We stimuleren de weerbaarheid van kinderen en geven ze zelfvertrouwen. Daarnaast betrekken we andere kinderen bij het oplossen van problemen.
- We leren kinderen om samen te spelen. We richten de ruimte zo in dat er voldoende plekken zijn waar kinderen in kleine groepjes samen kunnen spelen, eventueel met begeleiding van een pmw.



We stimuleren kinderen om onderling afspraken te maken over hun spel, goed om te gaan met hun verlies en elkaar ruimte te geven om dingen te leren. We vinden dat ieder kind mee mag doen, ook als het bijvoorbeeld een spel niet kan. We sluiten niemand buiten.

- Tijdens de eetmomenten, voornamelijk de lunch, creëren we een gezamenlijk moment. We zorgen dat kinderen in kleine groepjes kunnen eten (maximaal 10 kinderen) en creëren op deze manier gesprekken tussen kinderen. Kinderen krijgen hier een stuk eigen verantwoordelijkheid om samen de tafel te dekken, te lunchen en af te ruimen.
- We geven als team zelf het goede voorbeeld door ons sociaal op te stellen.
- We stimuleren kinderen om elkaar te helpen, bijvoorbeeld bij het strikken van veters of iets voor een ander pakken. We koppelen op sommige momenten kinderen aan elkaar.
- Bijvoorbeeld een nieuw kind op de bso aan een kind die al langer op de groep is. Zo kunnen kinderen elkaar wegwijs maken op de vestiging.

### Kinderen helpen bij het zich eigen maken van waarden en normen

Om goed in de samenleving te kunnen functioneren is het belangrijk dat kinderen kennis maken met normen en waarden van de maatschappij waarin ze leven. We helpen kinderen te ontdekken wat normen en waarden zijn door de volgende punten in de praktijk te brengen.

- We vinden het belangrijk dat wij en de kinderen netjes met het materiaal op de bso omgaan. Kinderen mogen zelfstandig materiaal pakken, mits ze dit ook weer netjes en compleet opbergen. We geven kinderen de ruimte om met hun fantasie zelf een spel te bedenken en hiervoor verschillend materiaal te gebruiken. Het is dan niet erg als er diverse materialen gebruikt worden, maar ook hier is het belangrijk dat het na afloop weer netjes opgeborgen wordt. Zo houden we ons materiaal netjes en compleet.

➤



- > We vinden kinderopvang op de bso erg belangrijk. We willen kinderen leren omgaan met verantwoordelijkheden en ze de ruimte geven om zelf te beslissen wat ze doen in hun vrije tijd.
- > De pmw heeft op alle gebieden een voorbeeldrol. Zo praat de pmw rustig tegen de kinderen en brengt geduld op bij het luisteren omdat we dit van kinderen ook verwachten.
- > We hebben oog voor de culturen van onze kinderen en medewerkers. We zijn geïnteresseerd in de cultuur en de daarbij horende gewoontes van onze kinderen en medewerkers. We geven voor het eten aan degene die dat willen ruimte om te bidden maar verplichten niemand om mee te doen.
- > We tolereren geen pestgedrag. Wanneer dit speelt in de groep gaan we hierover in gesprek met de betreffende kinderen en als dat noodzakelijk is met de hele groep.
- > We begroeten elkaar als we elkaar tegen komen en nemen bewust afscheid van elkaar.
- > Er zijn regels op de bso samen met de kinderen opgesteld. Deze regels worden aan de (nieuwe) kinderen op een speelse manier verteld en herhaald.



## 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 NWWA, 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.





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.