

kinderopvang

UP

Welkom bij Up

Caspar Fagelstraat - BSO



1. Dit is Up!

Up is een professionele kinderopvangorganisatie met 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.

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.

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 enthousiaste 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.

De vestigingen van Up zijn onderdeel van Kinderopvang Morgen en werken met de centrale pedagogische visie. Deze visie is op de website van Morgen te vinden. Dit pedagogisch plan is ons welkomstdocument voor jou. We maken dit samen met onze medewerkers en oudercommissie. Je vindt het op de vestigingspagina, net als andere informatie zoals de GGD inspecties, algemene en aanvullende voorwaarden.

Juni 2025/2



Slim samenwerken

Wij hebben veel contact met elkaar. Dat begint bij de rondleiding en de kennismaking tijdens de intake. We werken graag samen met ouders, scholen en organisaties in de wijk. Dat doen we vanuit een sterke maatschappelijke en inclusieve betrokkenheid. Onze samenwerking met het onderwijs staat garant voor een mooi doorlopende ontwikkelingslijn van 0 tot 13 jaar.

Up Kinderopvang Caspar Fagelstraat werkt samen met Up Kinderopvang v Alkemadestraat in Delft.

We werken ook samen met onze collega's van het servicecentrum. Zij ondersteunen ons bij allerlei taken. Bij wijzigingen, vragen over plaatsing of betalingen, neem je contact op met klantcontact (070 – 79 20 101) of financiën (070 – 79 20 120). Zij helpen je graag op weg.



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 berichten goed bereiken. Wijzigt er iets? Zet het in de ouderapp en geef het door aan het kindercentrum.

Adres

Caspar Fagelstraat 65
2613 GV Delft

Website

www.upkinderopvang.nl/vestigingen/caspar-fagelstraat

Telefoonnummers

Vestigingsmanager Annette van Welie : 06-11488275

Groep : 06-58022655

Openingstijden en groepen

Maandag, dinsdag, donderdag : 14:00 - 18.30

Vrijdag bij Up KO Van Alkemadestraat : 14:00 - 18.30

In schoolvakanties bij Up KO Van Alkemadestraat : 07.30 - 18.30

Op de BSO vestiging Up Caspar Fagelstraat komen maximaal 30 kinderen per dag.

Er zijn 2 basisgroepen op de BSO:

BSO Boven : basisgroep max. 20 kinderen, 4 - 12 jaar

BSO Beneden : basisgroep max. 10 kinderen, 7 - 12 jaar



Over deze vestiging

De groepsruimte van BSO Caspar Fagelstraat zit op de begane grond en op de zolderverdieping van basisschool het Mozaïek (vestiging Caspar Fagelstraat). We gebruiken het lokaal beneden samen met school. Alle kinderen starten uit school op de bso op de zolderverdieping. We eten en drinken hier en komen even tot rust uit school. Daarna gaan we in activiteiten uiteen. De activiteiten worden op de zolderverdieping en in het lokaal beneden gehouden. We maken gebruik van het schoolplein, een ruim plein 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 over zelfstandigheid worden vastgelegd tussen ouders/kinderen en medewerkers in het zelfstandigheidsformulier.

Beroepskrachten

Het kindercentrum verdeelt de kinderen op basis van mentorschap in hun basisgroep bso. Zo hebben jij en jouw kind een pedagogisch medewerker waar jullie alle vragen of eventuele zorg mee kunt bespreken. De mentor van jouw kind maakt afspraken over het wennen. Wennen is voor ieder kind anders. Daarom gaat dit in overleg met de pedagogisch medewerker en de ouder en volgens onze werkinstructie. Samen bespreken we de intake met onze pedagogiek, veiligheid en gezondheid en de toestemmingen. Onze beroepskrachten zijn opgeleid, hebben een verklaring van goed gedrag (VOG) en zijn gekoppeld aan onze organisatie. Dat geldt ook voor onze beroepskrachten in opleiding en vrijwilligers die wij regelmatig inzetten voor allerlei activiteiten.

Voor onze beroepskrachten in opleiding zijn er afspraken in de wetgeving en CAO. Dit hebben wij beschreven in onze processen, werkinstructie en formulieren. De beroepskracht in opleiding wordt begeleid door de beroepskracht die is opgeleid voor werkbegeleider. Daarbij werkt de beroepskracht in opleiding met het BPV plan van school. Gezamenlijk tekenen zij voor de afspraken die zijn gemaakt tijdens het leren en werken.



Als wij externe medewerkers regelmatig inzetten voor de activiteiten met onze kinderen hebben ook zij een VOG en zijn gekoppeld aan onze organisatie. Onze vaste beroepskrachten zijn ook bij deze activiteiten aanwezig.

Beroepskrachten handelen professioneel vanuit hun opleiding en onze beroepscode. Als vaste beroepskrachten ziek zijn of verlof hebben, zetten we (zoveel als mogelijk) andere vaste (flexibele) beroepskrachten in van het kindercentrum of van Up Kinderopvang. Als dit langer duurt dan 4 weken, dan bekijken we de pedagogiek in de praktijk. We willen hierbij voldoen aan de wetgeving, maar ook aan de pedagogiek en een sluiting voorkomen. We zorgen altijd dat de (pedagogische) veiligheid, onze basis, op orde is. Dat doen we in onze overdracht naar elkaar en ouders, in ons dagritme in ons werk en ons professioneel handelen waarvoor wij zijn opgeleid. In dialoog van de beroepskrachten met de ouders/oudercommissie zorgen we voor transparantie rondom de stabiliteit voor alle kinderen.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

Op iedere vestiging werken pedagogisch beleidsmedewerkers, dit zijn onze pedagogisch coaches. Zij coachen onze beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij werken volgens hun inhoudelijk plan en het beleid 'ureninzet pedagogisch coach en doelgroepkinderen'. Dit wordt aan de start van ieder jaar aangepast en besproken met de oudercommissie. Ouders kunnen hier ook vragen over stellen aan de leidinggevende.



Beroepskracht kind-ratio

Er geldt een maximaal aantal kinderen waar 1 pedagogisch medewerker verantwoordelijk voor is, dat is de beroepskracht-kindratio (BKR). Daarvoor gelden rekenregels die wij gebruiken: <https://www.1ratio.nl/bkr/#/rekenregels>. Vanuit de wetgeving mogen wij maximaal 3 uur per dag afwijken van de BKR bij een hele dag, dit is de 3-uursregeling. Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig in het kindercentrum. Wij passen daar ons dagritme en activiteiten op aan om zo de stabiliteit te kunnen waarborgen.

Op BSO mag er tijdens de reguliere BSO middagen in schoolweken maximaal 30 minuten afgeweken worden van de BKR, dat is aan het eind van de middag, tussen 18.00-18.30. Tijdens vakanties is de BSO geopend van 7.30-18.30. Wij wijken af tussen 8.30 en 9.30, in de pauze tussen 13.30 – 14.30 uur en tussen 16.30-17.30. Wij volgen binnen Up het ritme van de kinderen en daarom kunnen pauzes soms afwijken.

Er ontstaan soms situaties waardoor een kind gebruik maakt van een 2^e basisgroep. Bijvoorbeeld als er nog geen plaats is voor alle dagen op een groep, bij het ruilen van een dag of zieke medewerkers. Dit bespreken we bij de intake of op het moment dat dit zo is. Als ouder teken je hiervoor.

De BSO vestigingen werken veel met elkaar samen. Op de rustige woensdag of vrijdagmiddag, tijdens schoolvrije of vakantie dagen. Dat past goed bij de pedagogiek en de activiteiten van Up Kinderopvang. In de bijlage aan het contract hebben we dit geregeld en zie je dus meteen bij de plaatsing. Ook de activiteitenprogramma's van de vakanties delen wij vooraf met jou. Door de kinderen gezamenlijk op te vangen in 1 kindcentrum kunnen we van twee kleine groepjes kinderen een grotere groep maken en een leuker (vakantie)programma aanbieden. Als een kind op een andere vestiging is, gelden daar dezelfde pedagogische, veiligheid- en gezondheidsafspraken.



Aanvullende afspraken vanwege de vestiging en haar omgeving, delen de pmw's met elkaar en met de kinderen. Denk aan gebruik van ruimtes, schoolplein en afspraken tijdens het eet- en drinkmoment. Op vrijdag, schoolvrije dagen en in vakanties zijn er altijd pmw's van beide kindcentra aanwezig. Pmw's begeleiden de kinderen in de groepsdynamiek en in de emotionele veiligheid. De kinderen kunnen met eigen groepsgenoten spelen, maar in de praktijk spelen de kinderen vooral samen. Beide basisgroepen nemen gezamenlijk deel aan het programma. De pmw's delen bijzonderheden van de kinderen, pedagogiek, veiligheid en gezondheidsafspraken die nodig zijn met elkaar.

Veiligheid en gezondheid

Wij bieden een veilige omgeving in ons pedagogisch handelen, inrichting van de ruimtes en aanbod van activiteiten. Daarbij gaan we uitdaging niet uit de weg en noemen wij risicovol spel.

Iedere beroepskracht werkt volgens de methode veiligheid en de veiligheidscode. Ieder kindercentrum maakt eigen veiligheidsafspraken in hun veiligheidsverslag en registreren incidenten. Iedere pmw wordt opgeleid tot BHV inclusief kinderEHBO. Wij zorgen altijd voor een sociaal veilig klimaat en werken daarom vanuit onze meldcode inclusief de meld-, overleg-, aangifte plicht (MOA).

Iedere beroepskracht werkt volgens de methode gezondheid, de gezondheidscode inclusief hygiëne. Ieder kindercentrum maakt eigen gezondheidsafspraken in hun gezondheidsverslag. In alle kindercentra werken we met de thema's vanuit de aanpak 'gezonde kinderopvang' (www.gezondekinderopvang.nl | 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. Onze beroepskrachten werken volgens aanvullende informatie in onze werkinstructie 'ziekte, medisch handelen en medicijngebruik'.



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

We begeleiden en stimuleren het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen. Ouders zijn onze belangrijkste samenwerkingspartners. Wij gaan graag met jou in gesprek om samen vorm te geven aan de wereld van het kind.

Ontwikkeling en overdracht

De mentoren volgen hun kinderen in hun ontwikkeling door te observeren. Deze observatie borgen we in onze observatiemethode. Als er zorgen zijn over de ontwikkeling bespreken we dit met jou. De mentor kan hierbij interne ondersteuning vragen bij de pedagogisch ondersteuners of bij externe ondersteuners. Beroepskrachten kunnen ook verwijzen naar externe hulpverleners. Dit bespreken we met jou, vragen we toestemming voor en borgen we op de intake. Ook zijn er ondersteunende documenten in ons kwaliteitssysteem.

Samenwerking en overdracht is er voor een doorgaande ontwikkeling voor het kind. Zo blijft belangrijke kennis over jouw kind bewaard. Bij overgang naar een andere groep of naar school zorgen we voor een warme overdracht, volgens ons proces. Afspraken en toestemmingen worden vastgelegd in het kinddossier, bij de toestemmingen bij de intake en de OuderApp.

Activiteiten

Kinderen doen de hele dag door activiteiten. Deze zitten in het dagritme, in het activiteitenprogramma of gebeuren spontaan. Kinderen kunnen de activiteiten in de eigen groep of daarbuiten doen. De eigen groep is 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.

Pedagogische doelstellingen

Bieden van emotionele veiligheid

Emotionele veiligheid is de basis voor een goede ontwikkeling van een kind. Een vertrouwensrelatie met de pmw's is hierbij onmisbaar. Kinderen kunnen zichzelf 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 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. 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 het zelfstandigheidsformulier.
- › 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 locatie.

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 kinderp participatie 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/vso die samen met de kinderen zijn 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 heeft veel wetgeving waaraan we moeten voldoen. We hebben al veel verteld, maar hieronder nog een aantal onderwerpen op een rijtje.

Pedagogiek, veiligheid en gezondheid

Onze pedagogiek, veiligheid en gezondheid staat hierboven uitvoerig beschreven. Stel vooral al jouw vragen aan de mentor, pmw's, pedagogisch coaches of leidinggevende.

Ouderrechten

Onze ouders laten we graag meepraten, denken en doen! Dat moet van de wet, maar willen we natuurlijk zelf ook graag. Daarom informeren we je regelmatig met nieuws, vragen we je om actief deel te nemen in onze oudercommissie. Zij werken met hun reglement en samen met de ouders en team voor een goede kwaliteit. Als er geen ouders in de oudercommissie willen, dan werkt de leidinggevende volgens de werkinstructie oudercommissie.

Privacy

We werken volgens de privacywetgeving AVG. Klanten vinden het privacyreglement, op onze website. Voor medewerkers zijn hiervoor nog aanvullende afspraken in de kwaliteitsdocumenten. Vragen, feedback of signalen geef je door aan de functionarissen gegevensbescherming via privacy@kinderopvangmorgen.nl.



Tips, verbeteringen, klachten

Vind je dat we het beter kunnen doen of heb je een klacht? Neem dan contact op met een pedagogische medewerker of de vestigingsmanager. Heb je een opmerking die gaat over de organisatie van Up of kom je er met de vestiging niet uit? Neem dan contact op met kwaliteit@kinderopvangmorgen.nl. Deel ons jouw zorgen of verbeteringen. Samen maken we onze dienstverlening en opvang beter! Wij vragen ook jouw mening via de verbetermeter. Dus vul deze zeker in!

Kom je er met ons niet uit? Dan zijn we aangesloten bij het klachtenloket (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>) en de Geschillencommissie Kinderopvang (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>). Het jaarverslag klachten wordt gedeeld met onze oudercommissies, ouderraad en de GGD of kun je een afspraak over maken met de leidinggevende.

Toetsing

We toetsen onze kwaliteit intern met ons eigen kwaliteitsteam, via de interne audits. Externe toetsing zetten de gemeentes in met onaangekondigde inspecties door de GGD. Ook bij nieuwbouw, verbouw of (tijdelijke) verhuizing is er inspectie. Inspectierapporten van de GGD staan op de website van jouw kindercentrum of kun je vragen bij de leidinggevende. De GGD toetst altijd de BKR, diplomering, VOG en koppeling aan onze organisatie. Door middel van onze roosters van de beroepskrachten en kindbezetting hebben GGD inspecteurs inzicht. Leidinggevendens toetsen regelmatig het breng- en haalgedrag van kinderen om hierop de tijden van de beroepskrachten goed in te zetten. Er kunnen controles door de NVWA, de arbeidsinspectie, brandweer worden gedaan.



Aansprakelijkheid en verzekering

Wij hebben voor de kinderen en onze medewerkers een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering. Binnen de dekking en voorwaarden van deze verzekering zijn zij tijdens hun verblijf in onze kinderopvang verzekerd. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan meegebrachte persoonlijke eigendommen. Voor het vervoeren van kinderen hebben we afspraken gemaakt in het vervoersbeleid en aanvullende werkinstructies. Deze bespreken we tijdens de intake.

Kinderen afmelden, extra komen of ruilen

Komt jouw kind niet naar de opvang? *Meld jouw kind dan af in de OuderApp.*

Afmelden, aanmelden, inzetten van tegoeden in de OuderApp lees je in de spelregels en regel je in de OuderApp. Ook de beroepskracht kan je hierbij helpen.