

UP

Kinderopvang

Welkom bij Up

Daniël Catterwijckstraat - KDV



## 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 professionals 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 (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.



## 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.

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

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
Kikkers	: 06 - 21666932
Beren	: 06 - 29251885
Otters	: 06 - 21865820
Egels	: 06 - 29251897

### Openingstijden en groepen

De openingstijden van het kinderdagverblijf zijn van 7.30 uur tot 18.30 uur. De pedagogisch professionals 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

Op rustige dagen kunnen we de stamgroepen samenvoegen.



## Over deze vestiging

Bij ons binnenkomen voelt als thuiskomen. 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.

## Beroepskrachten

De beroepskrachten zijn onze pedagogisch professionals, pedagogisch coaches, groepsondersteuners en vestigingsmanagers. Het kindercentrum verdeelt de kinderen op basis van mentorschap in hun stamgroep dagopvang. Zo hebben jij en jouw kind een pedagogisch professional 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 mentor en de ouder en volgens onze werkinstructie. De mentor bespreekt met jou en jouw kind tijdens de intake onze pedagogiek, veiligheid en gezondheid en de toestemmingen. Als de mentor het intake gesprek niet voert, dan zorgt de andere pedagogisch professional voor een goede overdracht en vertelt aan het kind en de ouder wie de mentor is. De mentor volgt de kinderen tijdens de opvang door observaties volgens onze werkinstructie en formulieren.

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 professional 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 kindcentrum. Als pedagogisch professionals alleen werken, passen ze het dagritme en activiteiten aan. Pedagogisch professionals observeren en volgen de kinderen in hun ontwikkeling en bespreken dit met elkaar, het kind en de ouder. Met elkaar zorgen we altijd voor een pedagogisch, veilige en gezonde basis waarbinnen de emotionele veiligheid en stabiliteit van het kind is gewaarborgd.

Op de groepen van het kdv wordt van de BKR afgeweken tussen 8.00-9.00, in de pauze tussen 13.00-14.00 uur en tussen 17.00-18.00. Wij volgen binnen Up het ritme van de kinderen en daarom kunnen pauzetijdens soms afwijken. Bij het kindcentrum werken de pedagogisch professionals een vroege dienst van 7.30/8.00 – 17.00 of een late dienst van 9.00 – 18.00/18.30 uur. Heel soms is er een tussendienst van 8.15 – 17.45 uur. Pedagogisch professionals werken nooit alleen en we checken regelmatig de roosters of de praktijk klopt met onze inzet.

Er ontstaan soms situaties waardoor een kind gebruik maakt van een 2<sup>e</sup> stamgroep. 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.



## 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 pedagogisch professional 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](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. 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, volgens onze werkinstructie en registratie. 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 waarbij altijd een vaste pmw aanwezig is. De eigen groep is de stamgroep. We kijken altijd of de activiteiten een meerwaarde hebben voor de kinderen. Soms maken we uitstapjes zoals naar de bibliotheek of kinderboerderij. We vragen soms ouders mee ter ondersteuning en voor de ouderbetrokkenheid.



Wij werken door het jaar heen met de thema's vanuit Up actief. Deze thema's bieden inspiratie voor het maken van nieuwe themahoeken, het inzetten van passende boekjes en nieuw en ander materiaal. Zo stimuleren we de kinderen om steeds weer wat anders te kunnen ontdekken en waarbij kinderen in hun ontwikkeling worden uitgedaagd.

## 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 professionals 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 professionals even alle aandacht voor ieder kind. Zij laten hiermee merken dat zij blij zijn dat het kind er is, of is geweest.
- › Pedagogisch professionals 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 professionals hen hierin begeleiden.
- › Regelmatig wordt de groep in kleine groepjes 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 een 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 professionals 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 boven op 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 opdrachten. 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 spelmaterialen 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.



- › De pedagogisch professional treedt conflicten probleemoplossend tegemoet en probeert het kind daarin zelf mee te laten denken. De pedagogisch professional 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.
- › De pedagogisch professional 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 professional 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.



## Normen en waarden overbrengen

Waarden als rechtvaardigheid, anderen helpen, respect en eerlijkheid vormen onze maatschappij. 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 professional 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 (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 professionals 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 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, pedagogisch professional, pedagogisch coach of vestigingsmanager.

### 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 vestigingsmanager 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](mailto: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 professional 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](mailto: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 vestigingsmanager.

## 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 vestigingsmanager. 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. Vestigingsmanagers 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 een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering. Wij verwachten dat jij dit ook hebt voor jouw kind(eren). Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan meegebrachte persoonlijke eigendommen of schade die zij maken aan andermans eigendom. 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.