



Informatieboekje Dagopvang

INHOUD

	Pagina
1. Vooraf	3
2. De dagopvang kort omschreven	3
3. Pedagogisch beleid	3
4. Kwaliteitssysteem en kwaliteitshandboek	4
5. De pedagogisch medewerker	4
6. Het mentorschap	5
7. Openstelling en bereikbaarheid	6
8. Extra blokken of uren	7
9. Een dag op de groep	7
10. Voeding	9
11. Slapen	9
12. Inrichting en spelmateriaal	9
13. Hygiëne	10
14. Ziekte	10
15. Medicijnen, medische handelingen en medische indicaties	12
16. Oudercontacten/ouderraad	12
17. Centrale ouderraad	13
18. Schriftelijke informatievoorziening	14
19. Vakanties	14
20. Verzekeringen	14
21. Uitstapjes en bijzondere activiteiten	15
22. Veiligheid	16
23. Privacy	17
24. Geen discriminatie	18
25. Klachtenprocedure	19
26. De onafhankelijke klachtencommissie	22
27. Het meten van uw tevredenheid	22
28. Beëindiging van de opvang	22
29. Wat iedereen moet weten	23
30. Tot slot	24

1. VOORAF

Stichting Kids2b (Kids2b) wil u als ouders/verzorgers graag op de hoogte stellen van de gang van zaken op de dagopvang. Daarom is alles voor u op een rijtje gezet in dit informatieboekje. U kunt hierin lezen over de organisatie Kids2b, over haar werkwijze en natuurlijk alles over het reilen en zeilen op de locaties.

In dit boekje wordt u als 'ouders' aangesproken, in meervoud, maar in plaats daarvan kunt u ook 'ouder', 'verzorger(s)' of 'voogd(en)' lezen.

2. DE DAGOPVANG KORT OMSCHREVEN

De dagopvang (DO) is bedoeld voor de opvang van kinderen van 0 tot 4 jaar van werkende of studerende ouders. Kinderen op de dagopvang genieten in groepsverband verzorging en opvoeding en doen mee aan uiteenlopende activiteiten onder begeleiding van professionele krachten.

De kinderen dienen om pedagogische redenen voor minimaal 3 dagdelen per week van de dagopvang gebruik te maken.

3. PEDAGOGISCH BELEID

Het pedagogisch beleid van Kids2b is opnieuw beschreven en vastgesteld in 2004 en verwoord in een boekje met de titel "Op REIS met Kids2b".

Kids2b vindt het belangrijk te werken vanuit een goed en stimulerend pedagogisch klimaat, dat recht doet aan de eigenheid van het individuele kind én dat aansluit bij het groepsproces op de opvang. Kids2b heeft hiervoor een pedagogisch beleid opgesteld vanuit de filosofie dat kinderen zich voortdurend ontwikkelen en in beweging zijn. Kinderen zijn op REIS en ontdekken zo de wereld om zich heen.

Op hun REIS hebben kinderen vele reisgenoten die een stukje met hen mee reizen, hen verzorgen, begeleiden en de weg wijzen. Medewerkers van Kids2b reizen mee met de kinderen op basis van de pedagogische visie REIS, dat staat voor:

Respect, Emotionele ondersteuning, Informatie en Structuur.

- **Respect** voor de autonomie van de kinderen is een belangrijk uitgangspunt. Maar ook respect voor elkaar en de omgeving.
- **Emotionele ondersteuning** waarbij de pedagogisch medewerker zich richt op een sensitieve ondersteuning van de kinderen en begeleiding in de relaties met andere kinderen, de pedagogisch medewerker en de ouders.
- **Informatie** waarbij heel direct met kinderen gecommuniceerd wordt zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Dat geeft overzicht, rust en een veilig gevoel.
- **Structuur** waarbij een regelmaat, passend bij de ritmes van de kinderen, wordt nagestreefd. Daarbij horen ook de dagelijkse rituelen,

allerlei andere activiteiten en jaarfeesten verspreid over het jaar. Om structuur te bieden vindt Kids2b de ruimte binnen en buiten erg belangrijk, waarbij goed wordt gelet op veiligheid en hygiëne.

REIS is gebaseerd op deze vier uitgangspunten én op basis van de verschillende pedagogische stromingen én de inzichten die deze organisatie zich eigen heeft gemaakt middels jarenlange ervaring in de kinderopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang.

Iedere vijf jaar wordt het pedagogisch beleid in zijn geheel geëvalueerd en bijgesteld. Medewerkers en ouders worden daar actief bij betrokken.

Kids2b voldoet aan alle wet- en regelgeving aangaande groeps grootte, beschikbare ruimte en de leidster-kind ratio (de verhouding tussen het aantal leidsters en het aantal kinderen). Tevens worden landelijke, binnen de sector kinderopvang geldende, kwaliteitsnormen gehanteerd. In haar streven naar hoogstaande kwaliteit werkt Kids2b voortdurend aan verdere optimalisatie van haar dienstverlening.

4. KWALITEITSSYSTEEM EN KWALITEITSHANDBOEK

Kids2b heeft een kwaliteitssysteem ontwikkeld welke is vastgelegd in een driedelig kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek is samengesteld om de kwaliteit van de opvang en dienstverlening van Kids2b inzichtelijk te maken voor zowel medewerkers, klanten (ouders) als andere betrokkenen. Het handboek dient voor een groot deel om medewerkers te begeleiden bij de uitvoering van hun werk. Het wordt regelmatig geactualiseerd en is een belangrijk hulpmiddel om blijvend opvang en dienstverlening van goede kwaliteit te bieden.

Het handboek bestaat uit 3 delen die gezamenlijk alle onderdelen en werkprocessen binnen Kids2b beschrijven: 1. Opvang, 2. Personeel en 3. Organisatie.

Op basis van het kwaliteitssysteem is Kids2b gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema kinderopvang, 2006 en voldoet aan de clausules van ISO 9001: 2008.

In dit informatieboekje zijn de belangrijkste onderdelen opgenomen die voor u van belang zijn. Als u meer wilt weten, kunt u het handboek raadplegen op de locatie of het centraal kantoor.

5. DE PEDAGOGISCH MEDEWERKER

Op de dagopvang werkt een vast team van pedagogisch medewerkers met een afgeronde kindgerichte opleiding. Zij worden bijgestaan door stagiaires, vrijwilligers of mensen van een werkgelegenheidstraject binnen de kinderopvang. De dagelijkse leiding berust bij een clusterhoofd. Het

clusterhoofd is verantwoordelijk voor het management van de kindercentra van Kids2b binnen één bepaalde gemeente en staat niet zelf op de groep. De pedagogisch medewerker werkt volgens een “beroepscode pedagogisch medewerker”, die de normen, waarden en professionaliteitseisen van Kids2b verwoordt. Op basis daarvan kan de pedagogisch medewerker in elke specifieke praktijksituatie de beste aanpak kiezen. Zij begeleiden uw kind(eren) op deskundige wijze en spelen een rol bij de opvoeding in nauwe samenwerking met de ouders. Kids2b heeft een Pedagoog in dienst ter begeleiding en ondersteuning van de pedagogisch medewerkers.

Er wordt zoveel mogelijk volgens een vast rooster gewerkt, zodat uw kind en zijn/haar groepsgenootjes steeds dezelfde mensen zien. Dat komt het gevoel van veiligheid en geborgenheid voor de kinderen ten goede. Bij ziekte en vrije dagen wordt vervanging geregeld middels invalkrachten.

6. HET MENTORSCHAP

De opvang binnen de locatie is groepsgebonden en richt zich daarnaast op het individuele kind. De omgang met andere kinderen in een groep draagt bij aan een goede (sociale) ontwikkeling. Kinderen van 0 tot 4 jaar zijn daarnaast in eerste instantie gericht op zichzelf. Ze hebben steun nodig om bewust te worden van zichzelf en om zichzelf te leren kennen. Daarnaast verlangen ouders regelmatig informatie over de individuele ontwikkeling van hun kind. Om te waarborgen dat de kinderen in een groep voldoende individuele aandacht krijgen, werkt Kids2b met mentoren. Ieder kind krijgt een eigen mentor. Vaste medewerkers zijn mentor van een aantal kinderen. Zodra via het clusterhoofd bekend is dat uw kind geplaatst is, bepaalt het clusterhoofd in overleg met het team wie de beoogde mentor van uw kind wordt. Tijdens het intakegesprek hoort u wie deze mentor is en krijgt u uitleg over de werking van het mentorsysteem.

De mentor van uw kind heeft verschillende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Zij (of hij):

- voert, indien mogelijk, samen met het clusterhoofd het intakegesprek met u als ouders/verzorgers.
- regelt het maken van wenaafspraken en is daarbij zoveel mogelijk aanwezig.
- is tijdens de opvang voor u het eerste aanspreekpunt.
- voert (als u dat wilt) 1 maal per jaar met u een oudergesprek.
- observeert het welbevinden van uw kind en de groep waar uw kind zit, met behulp van het observatiesysteem “Welbevinden”. Hierbij zal ook naar uw

eigen ervaringen worden gevraagd aan de hand van vragenlijsten voor ouders (zie hiervoor ook pag. 12).

- brengt u zo nodig bijzonder of slecht nieuws en voert met u eventuele bijzondere gesprekken.
- zorgt dat uw kind minimaal 1 maal per jaar besproken wordt in het team. Een kind dat niet erg opvalt in de groep heeft evenveel recht om besproken te worden als een druktemaker of een kind met problemen. Besprekingen gebeuren aan de hand van algemene observaties.
- “bewaakt” de kindgegevens. Dit betekent het verwerken van (veelal praktische) informatie van en over uw kind en over u in een dossier. Daarnaast zorgt de mentor dat observaties plaatsvinden.
- ziet toe op extra aandacht voor uw kind (en voor u als ouders) bij bijzondere gelegenheden of voorvallen.
- beheert zo mogelijk een ‘herinneringsboek’. Dat is een map of dagboekje, dat een beeld kan geven van de ontwikkeling die het kind gemaakt heeft gedurende de periode in een groep, en eventueel kan meeverhuizen naar de volgende groep.

De mentor zal uw belangrijkste aanspreekpunt zijn, maar niet het enige. De opvang verleent de mentor samen met de rest van de pedagogisch medewerkers. U kunt dan ook altijd bij hen terecht indien u vragen en/of opmerkingen heeft. In voorkomende gevallen kunt u ook contact hebben met het clusterhoofd.

7. OPENSTELLING EN BEREIKBAARHEID

Openstelling

Een locatie is open van 7.30 tot 18.00 uur. Op sommige locaties is er de mogelijkheid uw kinderen vanaf 7.00 uur te brengen. Met uitzondering van de kerstvakantie, de dagen tussen kerst en oud & nieuw, is een locatie het gehele jaar geopend.

Kinderen komen op de BSO in blokken van 3 uur en op de DO in dagdelen van 5 uur. De opvang wordt afgenomen volgens een van te voren afgesloten contract. De meeste kinderen worden gebracht tussen 7.00 en 9.00 uur en gehaald tussen 16.00 en 18.00 uur. Indien kinderen eerder worden gebracht of later gehaald dan contractueel is overeengekomen, wordt deze extra tijd in rekening gebracht. Indien u uw kind brengt of haalt ergens midden op de dag, als de pedagogisch medewerker bezig is met de verzorging en begeleiding van de kinderen, het doen van activiteiten of druk is met andere bezigheden, kan het zijn dat er even iets minder tijd is voor de overdracht. U kunt met de mentor overleggen wat een geschikt moment is voor de afstemming.

Telefonische bereikbaarheid van het personeel

- Medewerkers op de locatie zijn telefonisch te bereiken tussen **7.30 en 18.00 uur**. Houdt u er rekening mee dat medewerkers **tussen 11.30 en 12.30 moeilijk bereikbaar** zijn, omdat zij dan eten met de kinderen. De telefoon op locaties wordt aangenomen door 1 van de medewerkers. Veelal zult u het clusterhoofd kunnen spreken. Altijd is bij afwezigheid bekend wanneer zij weer te bereiken zijn. Praktische zaken kunt u met de pedagogisch medewerkers bespreken. Zij houden gesprekken echter niet langer dan noodzakelijk. Indien wenselijk is het mogelijk een afspraak voor een gesprek te maken.
- Op het **centraal kantoor** kunnen klanten van **8.00 tot 12.00 uur en van 12.30 tot 16.30 uur** telefonisch terecht voor informatie over plaatsing, financiële en administratieve zaken. Mutaties/opzeggingen dient u altijd schriftelijk (of per e-mail) door te geven. Zie voor verdere voorwaarden de algemene informatiefolder en het huishoudelijk reglement.
- Afspraken met de directeur verlopen via het secretariaat.

8. EXTRA BLOKKEN OF UREN

Incidenteel kunt u, afhankelijk van de bezetting op de groep, extra opvang afnemen. Dit dient u te overleggen met één van de pedagogisch medewerkers. De extra opvang wordt maandelijks achteraf bij u in rekening gebracht tegen het op dat moment geldende uurtarief. Het eerder brengen aan het begin van de dag of het later halen aan het eind van de dag kan per half uur worden afgenomen. Indien u een ochtend / middag extra wilt afnemen gaat dit per dagdeel van 5 uur. Bij de jaaropgave worden deze extra uren meegenomen, zodat u achteraf over deze kosten nog uw kinderopvangtoeslag kunt krijgen

9. EEN DAG OP DE GROEP

Brengen en halen

De dag begint op het moment dat u uw kind(eren) brengt en eindigt wanneer u het/hen weer haalt. Wanneer de pedagogisch medewerker uw kind begroet, neemt zij de verantwoordelijkheid van u over. Zodra u bij het halen het kind begroet, neemt u – met inachtneming van de huisregels van de locatie – de verantwoordelijkheid weer terug van de pedagogisch medewerker.

Kids2b hanteert de volgende richtlijnen bij het brengen en halen:

1. Het kind wordt na aankomst op de locatie overgedragen aan de pedagogisch medewerker;
2. U als ouder(s) wisselt met de pedagogisch medewerker informatie uit over (praktische) zaken die de opvang van het kind op de dag betreffen;

3. Als uw kind niet door u maar door iemand anders wordt gehaald, dient u de pedagogisch medewerkers daarvan vooraf op de hoogte te stellen;
4. Als het kind op andere tijdstippen gehaald of gebracht wordt dan gebruikelijk is, dient u de pedagogisch medewerkers daarvan op de hoogte te stellen.

Globale dagindeling

Op de dagopvang werken de pedagogisch medewerkers met een vaste dagindeling. Op deze manier ontstaat er een structuur en regelmaat die zeer herkenbaar is voor de kinderen. Dagelijks zijn er meerdere rustpunten, zoals de momenten waarop gezamenlijk wordt gegeten en gedronken. De activiteiten die de pedagogisch medewerker met de kinderen doet, stemt zij af op hun leeftijd en belangstelling. Onder activiteiten verstaat Kids2b:

- Vrij spelen;
- Spontane activiteiten waartoe de kinderen de aanzet geven;
- Door de pedagogisch medewerker geplande activiteiten;
- Buiten spelen of wandelen (als het weer het toelaat).

Voor de oudere kinderen ziet de dagindeling er ongeveer als volgt uit:

- 08.00 uur* De dagopvang is open. Kinderen en ouders worden opgevangen. Voor de ouders is er thee of koffie. De kinderen gaan spelen (brengen vanaf 7.30 is ook mogelijk, op enkele locaties is brengen vanaf 7.00 uur mogelijk).
- 09.15 uur* De kinderen eten fruit in de fruitkring en drinken melk of roosvicee. Er wordt gezongen en/of voorgelezen.
- 09.45 uur* Verschonen of naar de wc.
- 10.00 uur* Activiteiten en/of buitenspelen.
- 11.30 uur* Opruimen, handen wassen en daarna de broodmaaltijd.
- 12.00 uur* Verschonen of naar de wc.
- 12.15 uur* Kinderen die nog een middagslaapje doen gaan naar bed
- 12.30 uur* Flexibele breng- en haaltijden. Voor reguliere tijden geldt dat 'ochtendkinderen' worden gehaald tussen 12.30 en 13.00 uur en 'middagkinderen' worden gebracht tussen 13.00 en 13.30 uur.
- 13.30 uur* Thee met een koekje of rijstwafel.
- 14.00 uur* Kinderen gaan in en komen uit bed. Verschonen of naar de wc.
- 14.30 uur* Activiteiten en/of buiten spelen.
- 15.30 uur* Kinderen die geslapen hebben, komen uit bed. Er wordt wat gedronken en gegeten en er wordt gezongen of voorgelezen.
- 16.00 uur* Verschonen en naar de wc. Activiteiten.

16.30 uur Afbouwen van de dag, kinderen kunnen worden opgehaald.

18.00 uur De locatie sluit. (enkele locaties ná 18.00 uur)

De jongste kinderen hebben vaak een eigen ritme, dat de pedagogisch medewerker zoveel mogelijk volgt. Hierover vindt altijd afstemming plaats met de ouders.

10. VOEDING

De kinderen eten tussen de middag tussen 11.30 en 12.30 uur. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat dit, in het belang van de kinderen, in alle rust kan gebeuren. Op de dagopvang is eten en drinken aanwezig, dus u hoeft geen brood, fruit en drinken mee te geven. Kids2b koopt zo verantwoord mogelijk voedsel in, waarbij veiligheid en gezondheid als uitgangspunt gelden. Als uw kind afwijkende voeding nodig heeft, dient u dat zelf mee te brengen. De pedagogisch medewerker houdt zoveel mogelijk rekening met persoonlijke wensen, zoals diëten of specifieke gebruiken. Baby's hebben hun eigen eet- en drinktijden.

11. SLAPEN

Op de dagopvang is er natuurlijk gelegenheid voor de kinderen om te slapen. Er zijn dan ook gezellig ingerichte slaapkamers. De pedagogisch medewerkers houden zoveel mogelijk rekening met de slaaprituelen van thuis. Zij vinden het belangrijk dat ouders hun hierover informeren. Aan ouders het verzoek te zorgen dat pyjama, knuffel, speen en dergelijke aanwezig zijn. Ieder kind slaapt zoveel mogelijk telkens in hetzelfde bedje. Baby's slapen bij Kids2b op hun rug (zie ook Veiligheid).

12. INRICHTING EN SPELMATERIAAL

De ruimtes waar de kinderen verblijven, zijn afgestemd op hun behoeften. De tafels, stoelen, kapstokken, wasbakken en toiletten zijn zo gemaakt dat de kinderen zo zelfstandig en veilig mogelijk hun gang kunnen gaan. Er is een ruime hoeveelheid spel- en knutselmateriaal aanwezig, waarbij de volgende uitgangspunten maatgevend zijn:

- het materiaal sluit aan bij de leeftijd en ontwikkelingsfase van de kinderen;
- de veiligheid is groot en de kwaliteit van het spelmateriaal is hoog;
- de inrichting en het materiaal stimuleren de kinderen bij de ontwikkeling van de sociale- en motorische vaardigheden en hun creativiteit;
- de pedagogisch medewerkers richten hoeken in met leefstof die betekenisvol is voor kinderen. De kinderen worden uitgedaagd door een rijke leefomgeving.

13. HYGIENE

De locatie wordt iedere dag schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf. De dagelijkse zorg voor netheid en hygiëne ligt bij de pedagogisch medewerkers zelf. Kids2b hanteert in principe de richtlijnen van de GGD. Daarnaast heeft zij voor haar medewerkers een procedure hygiëne opgesteld en zijn er handleidingen op de werkplek aanwezig.

Persoonlijke hygiëne

De kinderen wordt geleerd om na het buitenspelen, na het plassen, voor het eten en daarna hun handen te wassen.

14. ZIEKTE

Kids2b beschouwt u als ouders (mede)verantwoordelijk bent voor de gezondheid van uw kind wanneer het ziek is of wordt op de groep. Een ziek kind voelt zich naar mening van Kids2b thuis het veiligst. Maar als het onverhoopt toch op de locatie ziek wordt, zal de pedagogisch medewerker het zo goed mogelijk verzorgen. Een ziek kind hoort in ieder geval niet op de dagopvang als de pedagogisch medewerker het onvoldoende aandacht en verzorging kan bieden, of als zijn/haar aanwezigheid voor andere kinderen een gevaar oplevert. Kids2b hanteert voor de omgang met ziekte in principe de richtlijnen, adviezen en zeker de voorschriften van de GGD. De pedagogisch medewerker kan ziektes goed signaleren, maar mag geen diagnoses stellen. Daarvoor wordt overlegd of verwezen naar artsen en de GGD.

*Wanneer mag uw kind zeker **niet** komen of blijven?*

Kinderen mogen niet op de kinderopvang komen wanneer hun ziekte besmettingsgevaar oplevert. De pedagogisch medewerker laat **in ieder geval** geen kinderen op de groep toe met ernstige (=bloederige) diarree en open tbc. Voor een aantal andere besmettelijke of riscovolle ziekten, neemt de pedagogisch medewerker zonodig contact op met de GGD en kunnen op basis van dat overleg kinderen worden geweigerd.

Afspraken en contact met de pedagogisch medewerker

Als uw kind niet fit is bij het brengen, kunt u met de pedagogisch medewerker de afspraak maken dat u wordt gewaarschuwd als het gedurende de dag erger wordt. De groeplseiding neemt daartoe ook zelf het initiatief. Zij neemt altijd contact op met u als ouders of met het noodadres wanneer;

- uw kind veel huilt, veel drementelt of hangerig is;
- uw kind lichamelijke signalen geeft die duiden op ziekte;

- de aanwezigheid van uw kind ten koste dreigt te gaan van andere kinderen;
- de aanwezigheid van uw kind te veel zorg en aandacht eist van de pedagogisch medewerker.

Er wordt verwacht dat, indien nodig, uw kind wordt opgehaald.

Medewerkers van Kids2b dienen uit eigen beweging geen medicijnen toe, zoals paracetamol of zetabletten etc., tenzij hierover nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt met ouders die zijn vastgelegd in het kader van de richtlijnen van de wet BIG.

Is de situatie zo ernstig dat er direct gehandeld moet worden, dan schakelt de pedagogisch medewerker een (huis)arts in. Ook bij noodgevallen kan zij een beroep doen op de huisartsen. Medewerkers zullen altijd eerst proberen u als ouders te bereiken en in te lichten.

Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker altijd weet waar de ouders te bereiken zijn en welk waarschuwingsadres bereikbaar is. Van zowel u als van een waarschuwingsadres is een telefoonnummer noodzakelijk. Wijzigingen hierin dient u direct door te geven aan het clusterhoofd of de mentor op de locatie en aan de administratie op het centraal kantoor.

Meldingsplicht van ziekten

Kids2b verwacht van u dat u melding maakt van besmettelijke ziektes en ongemakken, wanneer uw kind daaraan lijdt. Dat kunnen bijvoorbeeld mazelen, waterpokken, rode hond, diarree en hoofdluis zijn. Kids2b meldt besmettelijke infectieziekten bij de GGD, wanneer zij op het de locatie voorkomen. Als er binnen de locatie sprake is van een infectieziekte, hangt de pedagogisch medewerker een poster op de deur met informatie die er (volgens de GGD) te geven is over de ziekte.

Het clusterhoofd heeft het recht om in overleg met de GGD in voorkomende gevallen van infectie en besmettingsgevaar ouders te verplichten hun kind voor bepaalde tijd thuis te houden. Bij besmettelijke ziektes moet het kind volledig hersteld zijn en/of met een positief advies van de eigen huisarts terugkomen. Als u twijfelt of u uw kind wel of niet zal brengen, overleg dan tijdig met de mentor of het clusterhoofd en bij hun afwezigheid met de andere pedagogisch medewerker.

15. MEDICIJNEN, MEDISCHE HANDELINGEN, MEDISCHE INDICATIES

Kids2b verzoekt u als ouders het clusterhoofd van de locatie te informeren wanneer er medische handelingen bij uw kind moeten worden uitgevoerd. Kids2b gaat ervan uit dat medicijnen thuis gegeven worden, maar indien noodzakelijk kunnen medicijnen eventueel ook op de opvang worden gegeven. U kunt dit op opnemen met uw mentor of het clusterhoofd. Indien de pedagogisch medewerkers medicijnen (pufjes, hoestdrank o.i.d) moeten geven dan dient u hier een medicijnverklaring voor te ondertekenen.

Kids2b gaat terughoudend om met de uitvoering van risicovolle medische handelingen en wettelijk aan artsen/deskundigen voorbehouden medische handelingen. Daaronder vallen bijvoorbeeld injecties bij suikerziekte, het aanbrengen en verwijderen van klysma's en sondes. De pedagogisch medewerker voert dergelijke handelingen niet uit.

U zult ze als ouders zelf moeten uitvoeren of er zullen met andere instellingen afspraken moeten worden gemaakt, zoals de thuiszorg. Kids2b zet zich altijd in om samen met u een oplossing te vinden voor voorkomende gevallen. Het clusterhoofd bepaalt uiteindelijk of plaatsing wel of niet praktisch uitvoerbaar is of blijft en of er aanvullende afspraken nodig zijn

Voor de opvang van kinderen met een medische indicatie (een ziekte die bedreigend kan zijn voor het kind, andere kinderen, de pedagogisch medewerker of anderen) dient u als ouders een aanvullende plaatsingsovereenkomst te hebben getekend of per ommegaande te tekenen. U kunt zich hiervoor tot het clusterhoofd wenden.

Bovenstaande is in overeenstemming met het protocol 'Medische handelingen en de Wet BIG' dat in het kwaliteitshandboek is opgenomen (deel 1).

16. OUDERCONTACTEN/ OUDERRAAD

Oudercontacten

Een goed wederzijds contact tussen ouders en de pedagogisch medewerkers vindt Kids2b erg belangrijk. Ouders moeten op de hoogte blijven van wat er op de locatie gebeurt. Uitwisseling van belangrijke zaken vindt vooral plaats bij het brengen en halen van de kinderen. Dat kan bij het brengen onder het genot van een kopje thee of koffie. De pedagogisch medewerker brengt de ouders op de hoogte van het eten en slapen, het speelgedrag en bijzondere voorvallen van de dag. Dit gebeurt mondeling en schriftelijk.

Als daaraan behoefte bestaat, kunnen ouders een gesprek aanvragen met de mentor en/of het clusterhoofd. Maar ook andersom kan dat gebeuren. Één keer per jaar wordt u de gelegenheid geboden zogenaamde

'kwartiergesprekken' te voeren met de mentor. Daarin komen naast praktische zaken ook het welbevinden van uw kind aan de orde. Ouders die hiervan gebruik willen maken, kunnen zich daarvoor opgeven. U krijgt een uitnodiging en formulier van de mentor van uw kind.

Observaties

De pedagogisch medewerker observeert als onderdeel van het werk uw kind regelmatig, waarbij zij let op normale ontwikkelingszaken van gezonde kinderen en ook op het welbevinden. In zogenaamde 'kindbesprekingen' van de pedagogisch medewerkers komt uw kind minstens 1 maal per jaar aan bod. Opvallende informatie uit deze kindbesprekingen en uit observaties zal uiteraard ook met u besproken worden.

Wanneer de pedagogisch medewerker aanleiding ziet om een gerichte observatie te verrichten om opvallend gedrag te verduidelijken, zal zij daarover vooraf met u contact opnemen en worden er verdere afspraken gemaakt.

Ouderraad

Elke locatie heeft een ouderraad voor de dagopvang en BSO gezamenlijk. Het doel van de ouderraad is op dit moment als volgt te omschrijven:

"Het bevorderen van het omgaan van pedagogisch medewerker en kinderen met elkaar en kinderen onderling, op een zodanige wijze, dat dit aansluit bij de eigen normen en waarden van de ouders." Dit doel geldt voor de gehele stichting.

De ouderraad van de locatie denkt mee over onder andere het beleid, de organisatie en de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Ze kan Kids2b adviseren over pedagogische zaken, huishoudelijke zaken over voeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne, eventuele uitbouw en verbouw van de locatie en praktische zaken als uitstapjes, ouderavonden etc.. De ouderraad vergadert minimaal 4 keer per jaar. Het clusterhoofd is alleen bij deze vergaderingen aanwezig indien de ouderraad dit wenst en heeft een informerende, adviserende en zo nodig ondersteunende taak.

17. CENTRALE OUDERRAAD

De oudermedezeggenschap is wettelijk geregeld in de Wet Kinderopvang. Iedere locatie heeft een eigen ouderraad. Voor de totale organisatie van Kids2b worden de ouders vertegenwoordigd door de centrale ouderraad (COR). De COR bestaat uit 3 tot 7 ouders, afkomstig uit verschillende ouderaden. De COR heeft overleg met de directeur, de COR kan een voordracht doen als vertegenwoordiger namens de ouders voor de Raad van Toezicht. De voordracht mag niet in strijd zijn met het reglement van de COR.

De COR bespreekt met de directeur onder andere het pedagogisch beleid, kwaliteitszaken, plaatsingsbeleid, veiligheid, gezondheid, klachten en tevredenheid van klanten. Ten aanzien van een aantal van deze zaken heeft de COR adviesrecht. De exacte doelstelling en taken zijn weergegeven in een reglement voor zowel de ouderraden als de centrale ouderraad. De reglementen liggen ter inzage op het centraal kantoor en op de locaties. Ook de ouderraden beschikken elk over een exemplaar.

18. SCHRIFTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

Kids2b gebruikt diverse middelen om u te informeren over de organisatie/locatie, zoals:

- dit informatieboekje;
- de website, www.kids2b.nl;
- de algemene informatiefolder;
- correspondentie inzake facturering, plaatsingen en mutaties;
- de 'Nieuwsbrief Kids2b' die u 4 keer per jaar ontvangt, verzorgd door de directeur (met informatie over de algemene ontwikkelingen betreffende de diensten van Kids2b);
- een nieuwsbrief van de locatie, die regelmatig verschijnt en wordt verzorgd door het clusterhoofd;
- het jaarverslag van Kids2b, dat jaarlijks in april verschijnt.

19. VAKANTIES

De locatie is bijna het gehele jaar geopend, behalve op officiële feestdagen en tussen Kerst en Oud&Nieuw. Ouders dienen van tevoren (liefst zo vroeg mogelijk) aan de pedagogisch medewerker door te geven wanneer hun kind(eren) afwezig is/zijn wegens vakantie of anderszins. Het is voor de medewerkers én voor de andere kinderen belangrijk om te weten wie er aanwezig zijn.

20. VERZEKERINGEN

Met betrekking tot de kinderen die de dagopvang bezoeken, heeft Kids2b de volgende verzekeringen afgesloten:

1. een collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering
2. collectieve ongevallenverzekering

De collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering dekt schade die door (kinderen van) Kids2b wordt veroorzaakt bij derden. Bijvoorbeeld: wanneer een kind tijdens een wandeling met een steen een kras op een geparkeerde auto maakt, kan dit worden vergoed via deze verzekering.

Ouders zijn zelf wettelijk aansprakelijk voor de schade die hun kind veroorzaakt aan speelgoed of kleding van andere kinderen. Enkele voorbeelden:

Wanneer een kind speelgoed of kleding van een ander kind (per ongeluk) kapot maakt, zullen de kosten door de ouders moeten worden vergoed. Als een kind eigen speelgoed meeneemt naar Kids2b, dat tijdens het spelen ermee stuk gaat, dan kunnen de kosten niet worden gedeclareerd bij Kids2b. Hetzelfde geldt voor vlekken die in de kleding komen tijdens het verven. Dit wordt niet vergoed door Kids2b òf het moet het gevolg zijn van onachtzaamheid van de medewerkers.

21. UITSTAPJES EN BIJZONDERE ACTIVITEITEN

De pedagogisch medewerker maakt regelmatig kortdurende uitstapjes met de kinderen, bijvoorbeeld boodschappen doen, wandelen, etc.. Op het intakeformulier is aan te geven of u hiermee accoord gaat, zodat de pedagogisch medewerker daarmee rekening kan houden. De pedagogisch medewerker gaat bij het houden van bijzondere activiteiten of uitstapjes uit van de behoefte van de kinderen.

- In principe gaan de kinderen er 1 maal per jaar echt op uit of is er een bijzondere activiteit. De pedagogisch medewerker zal u vooraf om toestemming vragen. Kids2b zorgt uiteraard voor voldoende begeleiding. U kunt, als u wilt, in overleg, hierbij een rol spelen.
- De kinderen en hun begeleiders zijn tijdens uitstapjes – net als gedurende het verblijf in en om de locatie – *verzekerd* in geval van wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen.
- Ouders worden vroegtijdig betrokken bij het organiseren van het een en ander.

Alleen buitenspelen

De oudste peuters mogen alleen buiten spelen, dat wil zeggen zonder dat er iemand van de pedagogisch medewerker bij is, als:

- de situatie overzichtelijk is en van binnenuit te overzien is;
- de buitenruimte goed is afgesloten middels een hek.

De oudste peuters mogen ook alleen binnen spelen wanneer de pedagogisch medewerker met een groep buiten is. Dit is waardevol, omdat kinderen zich dan niet steeds in een grote groep bevinden, zelf leren keuzes te maken en zelfstandig situaties onderling leren op te lossen.

22. VEILIGHEID

Binnen Kids2b wordt de groots mogelijke zorg besteed aan de veiligheid en het welbevinden van de kinderen. Er zijn twee paar aspecten waar in dit boekje extra aandacht aan wordt besteed, wiegendood en (seksuele) intimidatie.

Wiegendood is het plotseling overlijden van een gezonde baby tijdens de slaap. De meeste baby's die overlijden door wiegendood zijn niet ouder dan 6 maanden. Na de 12^{de} levensmaand komt het nog nauwelijks voor. In een aantal gevallen heeft wiegendood te maken met duidelijk aanwijsbare oorzaken, zoals bijvoorbeeld hartafwijkingen, infecties of verstikking. In de meeste gevallen zijn het echter factoren die in onderlinge combinatie of apart tot wiegendood kunnen leiden, zoals te vroeg geboren zijn, buikslapen, warmtestuwing, een onveilige slaapplek en roken.

Kids2b is zich bewust van het feit dat wiegendood niet alleen voorkomt in de thuissituatie en dat er een kans is dat dit treurige feit ook kan plaatsvinden op een locatie. Daarom zijn de volgende maatregelen getroffen die helpen om wiegendood te voorkomen.

- Een baby slaapt op de locatie niet op zijn/haar buik, tenzij op medisch advies of als u als ouder(s) dat beslist wilt. In beide gevallen zal dit schriftelijk vastgelegd worden in een contract.
- De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat baby's niet te warm slapen. De gemiddelde temperatuur op de slaapkamers schommelt tussen de 15 en 18 graden Celsius, in overeenstemming met het advies van de GGD Groningen.
- De baby's slapen in slaapzakken, zoals door 'Consument en Veiligheid' samen met de Landelijke Vereniging voor Thuiszorg is geadviseerd.
- Kids2b gebruikt alleen veilige kinderbedjes:
 - geen spijlen die verder dan 7 cm uit elkaar staan;
 - een stevige, goed passende matras in goede staat;
 - geen kussens, hoofd en zijwandbeschermers, geen koordjes;
 - geen plastic, geen zeiltje onder het hoofdedeelte;
 - er wordt gezorgd voor goede ventilatie in de slaapkamers.

Iedere medewerker dient in een gezonde en veilige omgeving te kunnen werken en ouders mogen een goede sfeer verwachten. Kids2b streeft dan ook naar gezonde en veilige werkplekken. Van medewerkers en ouders wordt verwacht dat zij zich gedragen volgens algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Daarom is gedrag en taalgebruik dat als (seksueel) intimiderend kan worden ervaren niet toegestaan.

De verantwoordelijkheid voor eventueel te nemen maatregelen ligt bij de directeur. Bij intimidatie door de directeur ligt de verantwoordelijkheid voor maatregelen bij de Raad van Toezicht.

23. PRIVACY

Kids2b wil zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie van zowel haar klanten (ouders) als haar medewerkers. Daarom heeft de organisatie een privacyreglement en staan er ook richtlijnen beschreven in het kwaliteitshandboek. Het reglement en de richtlijnen zijn in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. Iedere medewerker tekent een geheimhoudingsovereenkomst.

Medewerkers verwerken alleen persoonsgegevens en persoonsinformatie voor zover dat noodzakelijk is voor het leveren van goede kinderopvang en dienstverlening en voor de administratieve en personele ondersteuning daarvan. De organisatie van de opvang en begeleiding van uw kind dient bijvoorbeeld geregeld te worden; de pedagogisch medewerkers dienen het welbevinden, de gezondheid en de ontwikkeling van uw kind onderling en met u te kunnen bespreken; de administratie dient zorg te dragen voor een goede contractnaleving en dienstverlening. Tevens heeft Kids2b een aantal maatschappelijke (wettelijke) verplichtingen. Daar is persoonlijke informatie voor nodig.

Onder het verwerken van persoonsgegevens worden alle handelingen verstaan met betrekking tot persoonsgegevens en persoonsinformatie binnen Kids2b en het hele proces dat persoonsgegevens en persoonsinformatie verwerkt. Verwerking gebeurt alleen met medeweten van de betrokkenen. Mocht het nodig zijn informatie en gegevens aan derden te verstrekken, dan wordt vooraf uw toestemming gevraagd.

Welke persoonsgegevens van u en uw kind verwerkt Kids2b?

- De pedagogisch medewerker en het clusterhoofd op de locaties verwerken gegevens en informatie die betrekking hebben op de opvang en begeleiding, alsmede de *ontwikkeling en het welbevinden van uw kind*. Het gaat bijvoorbeeld om verslagen van kindbesprekingen, verslagen van observaties, verslagen van oudergesprekken, intakegegevens, doorstromingsgegevens, overplaatsingsgegevens. Deze gegevens vormen samen het kinddossier.
- Gegevens die Kids2b van ouders verwerkt voor de *financiële administratie* en *administratieve dienstverlening* zijn of hebben betrekking op: naam, adres en woonplaats, telefoon, inkomensgegevens, bank- of gironummer, debiteurennummer, gegevens ouderbijdrage, contractduur, contractomvang.

Toegang voor medewerkers

Toegang tot gegevens en informatie van u en uw kind hebben alleen medewerkers voor wie dat voor hun functie of taak noodzakelijk is. Medewerkers mogen ook alleen die gegevens inzien en gebruiken die voor hun werkzaamheden nodig zijn.

Inzage

U heeft als ouder recht op inzage van gegevens over u en uw kind. Voor inzage in het kinddossier kunt u de **mentor** van uw kind benaderen. Voor inzage in uw (financieel) administratieve gegevens dient u een schriftelijk verzoek in te dienen bij de **coördinator administratie** op het centraal kantoor.

Correctie, aanvulling of verwijdering

Het kan zijn dat gegevens op een bepaald moment feitelijk onjuist, onvolledig of niet meer ter zake doende zijn. Dan heeft u het recht deze gegevens te laten corrigeren, te laten verwijderen of te laten aanvullen. Voor de gegevens betreffende het kinddossier moet u daartoe een (schriftelijk) verzoek indienen bij het **clusterhoofd**. Voor overige gegevens kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij de **coördinator administratie** op het centraal kantoor.

Alleen bij een gegronde reden kan een verzoek van u worden geweigerd. Dat gebeurt dan namens de directeur of het bestuur. Dit wordt u schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld.

Nadere informatie over privacy kunt u vinden in het privacyreglement, dat is opgenomen in het kwaliteitshandboek, deel 3.

24. GEEN DISCRIMINATIE

Kids2b tolereert geen onderscheid naar etnische achtergrond, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap(s) en levensbeschouwing. Dat betekent dat een individu niet enkel op basis van 1 of meer van deze eigenschappen of achtergronden veroordeeld, negatief bejegend of slecht behandeld mag worden. Dit geldt voor ons gehele personeelsbeleid, het plaatsingsbeleid en voor de opvang en dienstverlening.

Alle medewerkers *moeten* bij een geconstateerde of vermoedelijke overtreding, hiervan melding doen aan hun leidinggevende. De leidinggevende registreert en onderzoekt de melding en bespreekt alle gevallen van daadwerkelijke discriminatie met de directeur. Kids2b verwacht ook van ouders en kinderen dat zij niet discrimineren. Doen zij dat wel, dan worden zij daarop gewezen.

De verantwoordelijkheid voor eventueel te nemen maatregelen ligt bij de directeur. Bij discriminatie door de directeur ligt de verantwoordelijkheid voor maatregelen bij het bestuur.

25. KLACHTENPROCEDURE

Bij Kids2b heerst een open en positief kritische cultuur, waarin onenigheden en onvrede in onderlinge samenspraak worden opgelost. Voorop staat dat de mondigheid van iedereen moet worden erkend en bevorderd. Mocht u als ouders onverhoopt klachten hebben, dan kunt u gebruik maken van de Procedure klachtenbehandeling, die ook staat beschreven in het *Kwaliteitshandboek (deel 3)*.

Definitie van klachten

Een klacht is iedere onvrede over de **behandeling of bejegening** van een individu of aantal individuen door Kids2b of medewerkers van Kids2b.

Voor de interne procedure gelden ook klachten over behandeling en bejegening door bij Kids2b betrokken ouders als klacht. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over ondeskundige behandeling, onzorgvuldige bejegening, onveilige en onhygiënische situaties, onzorgvuldige zakelijke dienstverlening, schade aan bezittingen. Bij klachten over discriminatie en seksuele intimidatie gelden enigszins afwijkende procedures.

Kritiek op beleid

Kritische opmerkingen over het beleid van Kids2b gelden in principe **niet** als klacht: u wordt uitgenodigd kritiek op beleid en structurele zaken kenbaar te maken aan het clusterhoofd en de ouderraden.

Uitgangspunten voor klachtenbehandeling

- Er dient aandacht te zijn voor de klachten die alle betrokkenen bij en binnen Kids2b kunnen hebben over de handelwijze en besluiten van andere betrokkenen.
- De medewerkers, leidinggevenden en de directeur stellen zich actief op om klachten te helpen oplossen.
- De *interne* klachtenprocedure, zoals die hieronder beschreven wordt, dient als restregeling te worden opgevat. De interne procedure kan als serieus middel dienen om gerezen problemen op te lossen. Kids2b adviseert betrokkenen om eerst deze interne procedure te volgen om een oplossing te bereiken en pas als dat niet helpt de *externe* klachtencommissie in te schakelen.
- Betrokkenen hebben het recht een beroep te doen op de externe onafhankelijke klachtencommissie, zodra zij hun klacht ter sprake

hebben gebracht bij Kids2b. Ook kan Kids2b mensen doorverwijzen naar deze klachtencommissie of zelf deze commissie inschakelen.

- Bij de afhandeling van klachten geldt altijd het principe van hoor- en wederhoor.
- Hoewel Kids2b streeft naar het in harmonie oplossen van een probleem, zullen niet alle individuele problemen oplosbaar zijn.
- Het aantal klachten en de inhoud ervan zal halfjaarlijks geëvalueerd worden en gebruikt worden om de kwaliteit van de opvang, de dienstverlening en andere werkzaamheden te verbeteren.

Entree

Een mondelinge of schriftelijke klacht is mogelijk. Het moet echter duidelijk zijn waarover de klacht gaat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen. Klagers dienen zich eerst te richten tot de persoon over wie de klacht gaat of met wie de klacht het meest te maken heeft.

Vastlegging en vertrouwelijke behandeling van klachten

- In ieder geval na afhandeling van de klacht zullen de betrokkenen de klacht en de oplossing - zo mogelijk en gewenst in anonieme vorm - op schrift stellen om te inventariseren en om het probleem in de toekomst te voorkomen. Op het centraal kantoor wordt het aantal en de inhoud van de klachten administratief bijgehouden.
- Alle informatie die betrekking heeft op de klacht, wordt zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld.

Termijnen

Wanneer iemand zich over iets of iemand beklagt, zal er direct een bevestiging van ontvangst verstuurd worden. Vervolgens zal er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen een schriftelijke reactie komen op de klacht.

Verschillende soorten klachten

Bij verschillende soorten klachten zijn de volgende handelingen aan te bevelen:

Klachten betreffende pedagogisch medewerker

- a) Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen door de betrokkenen om het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen.
- b) Als dit gesprek niet tot een positief resultaat leidt, kunnen de partijen zich richten tot het clusterhoofd die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.

- c) Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen partijen zich richten tot de directeur die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.

Klachten over het management, ofwel clusterhoofden, stafmedewerker(s), GOB- functionarissen en de administratie

- a) Er wordt zo snel mogelijk contact gezocht (door de klager en betreffende functionaris) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
- b) Indien dit gesprek niet leidt tot een positief resultaat, kunnen partijen zich richten tot de directeur die zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen.

Klachten over de directeur

- a) Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen (door klager en directeur) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
- b) Levert dit gesprek geen oplossing op, dan kunnen betrokkenen contact opnemen met de Raad van Toezicht dat, na beide partijen gehoord te hebben, zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen. De Raad van Toezicht kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.

Klachten over ouders

- a) Ouders of Kids2b-medewerkers melden de klacht bij het clusterhoofd.
- b) Het betrokken clusterhoofd zoekt contact met de betrokken ouders om de problematiek in een gesprek op te lossen.
- c) Blijkt dit niet mogelijk, dan kan in hoogste instantie een beroep worden gedaan op de directeur, die in samenspraak met beide partijen het probleem tracht op te lossen

Klachten over de Raad van Toezicht en ouderraden

- a) De klager richt zich tot de vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht of de betreffende ouderraad. Binnen 2 weken vindt een gesprek plaats.
- b) Als dit gesprek niet succesvol is, kan het voltallig Raad van Toezicht of de voltallige ouderraad worden ingeschakeld.
- c) Blijkt ook dit niet mogelijk, dan kan in geval van ouderraden in hoogste instantie een beroep worden gedaan op de Raad van Toezicht. De voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen. In geval van de Raad van Toezicht is een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie de aangewezen weg.

26. DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Klagers die klachten hebben over de behandeling door Kids2b of een medewerker van Kids2b, kunnen ook een beroep doen op een onafhankelijke klachtencommissie waar Kids2b bij is aangesloten. U dient dan wel eerst uw klacht bespreekbaar te hebben gemaakt bij Kids2b.

De onafhankelijke klachtencommissie is een externe commissie waarbij verschillende instellingen voor kinderopvang zijn aangesloten, en die onafhankelijk van Kids2b een oordeel velt. De commissie bestaat uit mensen die deskundig zijn op het terrein van de kinderopvang, het terrein van de bestuurlijke en organisatorische zaken en het terrein van het recht.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, in dienst van KKN Groningen, Klachtencommissie Kinderopvang Noord (0598-468668).

Meer over de onafhankelijke commissie kunt u vinden in het kwaliteitshandboek. Het reglement van de onafhankelijke commissie is ter inzage op het centraal kantoor.

27. HET METEN VAN UW TEVREDENHEID

Kids2b biedt ouders (klanten) de volgende contactmomenten en -manieren om hun mate van tevredenheid kenbaar te maken: de Centrale Ouderraad, de ouderraden op de locaties, ouderavonden en individuele gesprekken met de pedagogisch medewerker of clusterhoofd.

Kids2b peilt ook op eigen initiatief de tevredenheid onder haar klanten. Dat gebeurt specifiek en gestructureerd bij de beëindiging van de opvang of bij doorstroming van de dagopvang naar de BSO, van ieder individueel kind en via een klachtenevaluatie. Minimaal eens per 3 jaar houdt Kids2b een uitgebreid 'algemeen tevredenheidsonderzoek'. Ieder halfjaar evalueert het management de tevredenheid van klanten, veelal omstreeks juli en december. Het betreft daarbij onder andere de ontvangen evaluatieformulieren.

28. BEËINDIGING VAN DE OPVANG

Bij beëindiging van de opvang vraagt Kids2b ouders standaard een 'Evaluatieformulier voor ouders' in te vullen. Dat kan ook gebeuren bij doorstroming of overplaatsing van uw kind.

In het formulier worden vragen gesteld over:

- het welbevinden van kinderen;
- de accommodatie;
- de (pedagogische) omgang van pedagogisch medewerker met kinderen;
- de samenwerking van Kids2b met ouders en ouderraden;

- de informatievoorziening;
- het mentorschap;
- aanvullende positieve of negatieve opmerkingen.

U kunt eventueel een eindgesprek voeren met de mentor, in aanwezigheid van het clusterhoofd. U moet echter zelf aangeven of u een eindgesprek wenst. Tijdens dit gesprek komt, in principe aan de hand van het evaluatieformulier, het hele opvangproces kort aan de orde en wordt teruggegrepen op eerdere gesprekken. Ook kunnen onderwerpen aan de orde komen die u inbrengt.

Het managementteam en de pedagogisch medewerker betrekken de gegevens bij het bijstellen van het beleid en werkwijze(n). Uw gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

29. WAT IEDEREEN MOET WETEN

- Roken is binnen op alle locaties verboden.
- U dient zelf reservekleding, (plastic) flesjes, spenen, slaapkleding en knuffels mee te geven.
- De opvang wordt geboden inclusief luiers, verzorgingsartikelen en voeding (uitgezonderd dieetvoeding)
- De directie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het wegraken en/of beschadigen van kleding en meegebracht speelgoed.
- Reservekleding van de locatie moet na gebruik zo snel mogelijk, gewassen, weer teruggebracht worden.
- Op verjaardagen en andere feestdagen geeft Kids2b de voorkeur aan een *gezonde* traktatie.
- Laat altijd weten (op voorhand of telefonisch) als uw kind door iemand anders wordt opgehaald.
- Geef duidelijk aan de pedagogisch medewerker aan dat u uw kind meeneemt als u het komt halen.
- Bij verhindering -om wat voor reden dan ook- ontvangt de pedagogisch medewerker graag zo vroeg mogelijk bericht.
- Extra uren opvang regelt u met het clusterhoofd of met de pedagogisch medewerkers. Deze worden altijd in rekening gebracht.
- Als uw kind van de dagopvang gaat, is het fijn als er afscheid genomen wordt. Dan weten uw kind, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen dat uw kind niet meer komt.
- In bijzondere gevallen kan de directeur, na overleg met het clusterhoofd en de ouders, besluiten om het kind in zijn/haar eigen belang van de groep tijdelijk dan wel definitief de toegang tot de opvang te ontfemen.

30. TOT SLOT

U heeft in dit boekje veel informatie kunnen lezen, die u gedurende de periode dat u van de diensten van Kids2b gebruik maakt telkens weer kunt naslaan. Misschien wilt u over onderdelen meer weten. Dan kunt u op de locatie of het centraal kantoor het kwaliteitshandboek raadplegen. Ook kunt u terecht bij het clusterhoofd en de mentor van uw kind.

Hopelijk kunt u het onderschrijven: Kids2b levert betrouwbare en professionele opvang, neemt kinderen echt serieus en bejegt ouders met respect!

COLOFON

Dit informatieboekje is een uitgave van

Stichting Kids2b

Januari 2008,

Aan dit boekje kunnen geen rechten ontleend worden.