

Pedagogisch beleid

Locatiegids

BSO Het Lepelaarsnest
Locatie PrinsesAmaliaSchool



info@kern-kinderopvang.nl
www.kern-zoetermeer.nl
telefoonnummer: 0612469152
bso.lepelaarsnest@kern-kinderopvang.nl

[https://twitter.com/
KernKOV](https://twitter.com/KernKOV)
[https://
www.facebook.com/
KernKinderopvang/](https://www.facebook.com/KernKinderopvang/)

Welkom bij Bso het Lepelaarsnest Locatie Prinses Amaliaschool

U heeft gekozen voor de buitenschoolse opvang van Kern Kinderopvang . Wij bieden al meer dan veertig jaar veilig, vertrouwde en inspirerende kinderopvang.

Samen de wereld kleuren. Onze slogan laat precies zien waar wij voor staan. Wij hebben aandacht voor de totale ontwikkeling van uw kind. Met elkaar zorgen we er niet alleen voor dat uw kind professioneel wordt opgevangen maar ook dat uw kind zoveel mogelijk leuke, uitdagende en verschillende dingen beleeft. In ons pedagogisch beleid kunt u precies lezen hoe wij dat doen. Het beleid is in te zien op de locaties en op onze www.kern-zoetermeer.nl.

BSO Het Lepelaarsnest handelt volgens het algemene pedagogische beleid van Kern Kinderopvang . In deze locatiegids vindt u de locatiespecifieke en praktische informatie over onze BSO. Indien u vragen heeft die de pedagogisch medewerkers niet kunnen beantwoorden of behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek dan kunt u terecht bij de locatiemanager.

De gegevens van BSO Het Lepelaarsnest, locatie Pr. Amalia Schansbos :
Schansbos 3
2716 GV Zoetermeer
06-12469152
Bso.lepelaarsnest2@kern-kinderopvang.nl

Naam locatiemanager: Annie Koch
Telefoonnummer: 06- 20491629
Mailadres: kzm.lm.13@kern-kinderopvang.nl
Werkzaam op : maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Kern Kinderopvang

Kern Kinderopvang biedt opvang aan kinderen van 0 tot 13 jaar. Zij heeft een groot aantal peuterspeelzalen, kinderdagverblijven en centra voor buitenschoolse opvang in Zoetermeer en omstreken in beheer. Centrale afdelingen, zoals o.a. de afdeling Informatie & Plaatsing Kinderopvang zijn ondergebracht bij het hoofdkantoor van Kern Kinderopvang.

Het adres is:

Kern Kinderopvang
Spoorhaven 10-18
2651 AV Berkel en Rodenrijs
www.kern-zoetermeer.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. BSO Het Lepelaarsnest	4
Onze pedagogische uitgangspunten	4
Omvang van BSO Het Lepelaarsnest, locatie pr. Amalia Schansbos, en de samenstelling van de groep.....	4
Flexibele opvang	5
Zorgcoördinator	5
Openingstijden en bereikbaarheid	5
Pedagogisch medewerkers	5
Wennen op de BSO	5
Dagindeling.....	6
Gebruik van ruimtes en buitenruimte	7
Samen zorgen voor een veilige omgeving.....	7
Aanbod activiteiten binnen en buiten	7
Kinderparticipatie	8

Hoofdstuk 1. BSO Het Lepelaarsnest

Onze pedagogische uitgangspunten

De buitenschoolse opvang is bedoeld voor kinderen van 4-12 jaar. Onze buitenschoolse opvang is een voorziening voor kinderen waar zij hun vrije tijd op een leuke, zinvolle manier kunnen doorbrengen. Op de BSO worden onder begeleiding van professionele pedagogisch medewerkers verschillende uitdagende activiteiten aangeboden. Zo krijgen kinderen dan kans om zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen en nieuwe talenten te ontdekken.

Op de BSO is het anders dan thuis, maar wel een veilige thuishaven. Een BSO is bovendien een thuishaven met een hele prettige extra meerwaarde: het samen zijn en leven met andere kinderen in een groep. Wij benutten de extra mogelijkheden die groepsopvang biedt: Kinderen krijgen de kans om kinderen uit andere achtergronden te ontmoeten, te leren wat samenwerken is, vriendschapsbanden aan te gaan, conflicten op te lossen. Kortom, kinderen leren in de kinderopvang een samenleving te vormen. We helpen kinderen om zich te ontwikkelen tot actieve burgers in een democratische samenleving.

Ons uitgangspunt is het ontwikkelingsgericht werken: samen de wereld kleuren. We hebben aandacht voor de totale ontwikkeling van kinderen, door met elkaar zoveel mogelijk leuke, uitdagende en verschillende dingen te beleven op alle ontwikkelingsgebieden. Kinderen vertellen ons wat zij nodig hebben. Wij luisteren en helpen ze vooruit. Hoe? Door hen ervaringen te geven. Door ze kansen te bieden om vaardigheden te ontwikkelen. Door ze met elkaar te laten spelen om zó zelf te ontdekken hoe zij groot willen groeien.

Het ontwikkelingsgericht werken krijgt vorm door middel van 5 kernpunten:

- Interactie: open, met vertrouwen, nieuwsgierig, welkom zijn
- Spelen en onderzoeken: rijkdom aan weloverwogen prikkels
- Samen: met andere kinderen, pedagogisch medewerkers en ouders
- Participatie: kinderen vertellen, beslissen en doen mee
- Levensecht: het echte leven in het klein

In ons pedagogisch beleid staat uitgebreid beschreven hoe we de pedagogische uitgangspunten verder invulling geven. Dit pedagogisch beleid is op te vragen op de locatie. Een voorbeeld is b.v. Levensecht houdt letterlijk in dat we aandacht hebben voor de situaties uit het dagelijks leven... lekker de natuur in, maar ook het laten kennismaken met de maatschappij, hoe ziet deze eruit, welke afspraken en gewoontes zijn er.

Omvang van BSO Het Lepelaarsnest, locatie pr. Amalia Schansbos, en de samenstelling van de groep.

De BSO groep is gevestigd in de basisschool Prinses Amaliaschool, De kinderen kunnen vanuit school zo naar de BSO groep lopen. De samenwerking met de school zorgt voor een harmonische sfeer die de kinderen een veilig en vertrouwd gevoel geeft. De BSO groep bestaat uit één basisgroep van max. 20 kinderen in de van leeftijd van 4-8 jaar en twee pedagogisch medewerkers.

Kinderen maken deel uit van een vaste basisgroep. De BSO is ook toegankelijk voor een klein percentage kinderen met een begeleidingsvraag. Wij streven ernaar om deze kinderen in het reguliere programma op te nemen.

In de vakanties en tijdens margedagen voegen de BSO's van Meerzicht samen, mits het aantal kinderen dit toelaat. Er zijn dan vier vaste pedagogisch medewerkers en max. 40 kinderen. De kinderen mogen kiezen tussen verschillende mogelijkheden zoals, spelen in de aula, spelen in de gang of buiten spelen. Wanneer een kind 9 jaar bestaat de mogelijkheid dat het kind de BSO verlaat en gaat dan naar de Kidsclub. Hier geldt een wenprocedure voor en gaat altijd in overleg met de ouders.

Wanneer een kind graag een vriendje of vriendinnetje mee wil nemen naar de naschoolse opvang is dit mogelijk. Dit gaat altijd in overleg met de ouders van het vriendje/ vriendinnetje.

Er mag maximaal één vriendje/ vriendinnetje per keer komen omdat we conform de BKR (beroepskracht/ kinderen ratio) werken.

Op woensdag vangen we alle kinderen die opvang nodig hebben op in het IKC de Piramide

Flexibele opvang

Er bestaat een mogelijkheid om een flexibele opvang plek in te kopen. We vinden het belangrijk om kinderen een omgeving te bieden waarin zij zich veilig kunnen voelen en waarin wij kinderen goed kunnen volgen.

- De kinderen met een flexibele plek krijgen een vaste mentor om dit te kunnen borgen.
- De mentor is verantwoordelijk voor het kind dossier.
- Na de start van plaatsing zal er een evaluatiegesprek plaatsvinden waarin we over en weer kunnen evalueren hoe het met het kind gaat.

Zorgcoördinator

Regelmatig is er op de locatie een zorgcoördinator aanwezig. De zorg coördinator ondersteunt vanuit het pedagogisch expertise centrum (PEC) op de locaties bij vragen rondom kwetsbare kinderen. Het kan hierbij gaan om opvallend gedrag, een ontwikkelingsachterstand op één of meerdere gebieden of het signaleren van kindermishandeling. Afhankelijk van de vraag betreft de ondersteuning een observatie op de groep, coaching van medewerkers en/of begeleiding bij gesprekken met ouders. Tevens coördineren zij het aanbod voor de begeleiding op de groep.

Openingstijden en bereikbaarheid

De naschoolse opvang is op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 14:30-18:30 uur. Op woensdag is er gezamenlijke opvang voor alle BSO's van Meerzicht van 11:30-18:30 uur bij IKC de Piramide/.

Tijdens de schoolvakanties bieden wij hele dagopvang aan van 07:00-18:30 uur. De kinderen moeten voor 10:00 uur op de locatie zijn i.v.m. uitstapjes.

Op nationale feestdagen is de BSO gesloten.

Pedagogisch medewerkers

Op de BSO werken vaste pedagogisch medewerkers. Wanneer één van de pedagogisch medewerkers ziek of vrij is, wordt er met een inval medewerker gewerkt. Om de continuïteit van de groep te waarborgen wordt er zoveel mogelijk met vaste flexibele medewerkers gewerkt.

Binnen de reguliere pedagogisch medewerker-kindratio regeling kan het voorkomen dat een pedagogisch medewerker alleen met kinderen in een gebouw aanwezig is; bijvoorbeeld tijdens openen/sluiten/pauzes of tijdens de vakanties. Op BSO het Lepelaarsnest, locatie Amalia- overwater, kan het voorkomen dat een pedagogisch medewerker alleen werkt. Dit gebeurt wanneer er minder dan 10 kinderen aanwezig zijn. Medewerkers van de school en BSO de Piramide functioneren dan als achterwacht.

De BSO locatie belt bij aanvang en bij afronding van de dienst met de achterwacht en bespreekt eventuele bijzonderheden. De achterwacht belt gedurende de achterwachttijd 2 x per uur naar de BSO locatie en informeert naar eventuele bijzonderheden. Indien de telefoon niet wordt beantwoord gaat de achterwacht onmiddellijk naar de BSO locatie of zoekt direct contact met de BSO locatie indien deze zich niet heeft gemeld bij aanvang van de werktijd. Bij geen gehoor gaat de achterwacht onmiddellijk naar de BSO locatie om de deur te openen. In de schoolweken is er voor de pedagogisch medewerkers geen pauze. In de vakanties worden de pauzes onderling afgestemd. Hierbij wordt rekening gehouden met het aantal aanwezige kinderen en de personeelsbezetting.

Wennen op de BSO

Voordat het kind gebruik gaat maken van de opvang, wordt er in het intakegesprek met de ouders een wenperiode afgesproken. Het intakegesprek is een eerste kennismaking met de pedagogische medewerker

en de groepsruimte. Specifieke afspraken worden vastgelegd op het wenformulier. Voor de officiële plaatsingsdatum kan het kind rustig wennen aan de pedagogisch medewerkers, de kinderen en de groepsruimte. Het is van groot belang dat één van beide ouders in deze periode beschikbaar is. In deze periode wordt een vertrouwensband tussen ouders en de pedagogisch medewerkers opgebouwd. De pedagogisch medewerkers zullen zeker gedurende de wenperiode extra aandacht geven om aan de emotionele veiligheid en het vertrouwen van het kind te werken. Wanneer een kind vanuit een bestaande plaatsing doorstroomt naar een andere groep zal er op de geplande wenmomenten op beide groepen een plekje gegarandeerd worden innen de beroepskracht- kind ratio Na ongeveer drie maanden is er gelegenheid voor een evaluatie gesprek met de ouders van het kind. Dit is een informeel gesprek waarbij het welbevinden van het kind centraal staat. Als er rondom het kind geen specifieke zorgen zijn, zal het kind verder in het welbevindencyclus worden opgenomen.

Kinderen die naar groep 5 van de basisschool gaan, kunnen over gaan naar de Kidsclub De Piramide Er wordt door de pedagogische medewerkers altijd gekeken of een kind hier al aan toe is. Zo niet, dan blijft het kind op de BSO totdat het er wel aan toe is. De overgang zal in samenwerking met de Kidsclub medewerkers worden geregeld. De Kidsclubmedewerkers zullen vervolgens contact zoeken met de betreffende ouders voor een kennismakingsgesprek. De overstap naar de Kidsclub wordt door de pedagogisch medewerkers gestimuleerd en begeleid. Met de overgang wordt de zelfstandigheid van het kind bevorderd. In de periode dat de kinderen de BSO bezoeken, zullen de kinderen regelmatig een bezoekje brengen aan de Kidsclub, voor een eerste kennismaking. Er zijn twee overgangsmomenten in een jaar. De eerste is na de voorjaarsvakantie en de tweede is na de zomervakantie.

Dagindeling

De kinderen komen om 14:30 uur uit school. Één van de pedagogisch medewerker haalt de kinderen op uit de kleuterklassen. De kinderen uit groep drie, vier en vijf lopen zelf naar de BSO ruimte. De kinderen hoeven hiervoor het gebouw niet te verlaten. De kinderen mogen bij binnenkomst vrij spelen totdat alle kinderen in het lokaal aanwezig zijn. Daarna wordt de tafel gezamenlijk gedekt en met elkaar aan tafel gegeten. Na het eten mogen de kinderen weer vrij spelen in de verschillende hoeken, deelnemen aan een activiteit of lekker buiten spelen. In de toekomst zullen we onze activiteiten laten aansluiten op de visie van School. Het werken met techniek, sport en muziek zullen dan de kaders zijn. Belangrijk blijft dat de BSO vrije tijd is, en geen school.

Op woensdag vangen we alle kinderen van de 3 BSO's in de wijk Meerzicht op in de locatie Kerkenbos 22. De kinderen van basisschool Het Zwanenbos, basisschool De Regenboog en Integraal kind centrum De Piramide worden door de Pedagogisch medewerkers gehaald. Als alle kinderen aanwezig zijn, mogen ze even vrij spelen. Voor het eten worden, samen met de kinderen (kinderparticipatie), de activiteiten bedacht en besproken voor de middag. Om 13:00 uur gaan de kinderen gezamenlijk lunchen.

Op woensdag krijgen de kinderen rond 16:30 uur fruit en wat te drinken. Op de andere dagen krijgen de kinderen om 17:00 uur fruit en wat te drinken. Binnen Kern kinderopvang zijn we ons bewust van de belangrijke functie van goede voeding. Een gezonde leefstijl is belangrijk voor iedereen en daarom werken we vanuit een gezond voedingsbeleid.

In de schoolvakanties is er van 07:00-18:30 uur opvang, de kinderen die voor 08:15 uur gebracht worden ontbijten nog even bij ons. De kinderen kunnen kiezen uit een boterham, ontbijtkoek, thee, melk of gewoon water. Na het ontbijt mogen de kinderen vrij spelen. Voor 10:00 uur moeten alle kinderen binnen zijn. Dit i.v.m. de activiteiten en/of uitstapje. Wanneer er geen uitstapje is, lunchen de kinderen op de eigen locatie. Als het mogelijk is, mogen de kinderen zelf bepalen wat er tijdens de lunch gegeten wordt. De lunch wordt dan samen bereid met de kinderen. Wanneer er wel een uitstapje is, smeren de kinderen hun eigen boterham en nemen deze mee tijdens het uitstapje. Om 16:00 uur krijgen de kinderen fruit of yoghurt/vla en wat te drinken.

Tijdens vakanties worden binnen Kern diverse activiteiten uitgezet. Daarnaast wordt er door de BSO pedagogisch medewerkers en de kinderen gezamenlijk een eigen programma opgesteld op eigen locatie.

Voor elke vakantie maken we een gezellig vakantieboekje waar het programma in staat.

Gebruik van ruimtes en buitenruimte

De BSO ligt op een unieke plaats middenin een groene omgeving in de wijk Meerzicht. Er zijn diverse speeltuinen in de buurt. Op korte loopafstand zit kinderboerderij 'Het Buitenbeest' en de het vrijetijdscentrum waar we vaak te vinden zijn.

De BSO maakt ook gebruik van de schoolspeelplaats, de aula, de gangen en soms het speellokaal. Het buitenspelen is een belangrijk onderdeel van ons dagprogramma. Buitenspelen is gezond en geeft kinderen andere speelmogelijkheden dan binnen. Juist buiten ontdekken kinderen vaak nieuwe dingen en kunnen zij hun grenzen op een andere manier verleggen. We proberen daarom om elke dag in ieder geval even naar buiten te gaan. Mocht er ruimte zijn om een uitstapje te maken, dan ligt dit in de mogelijkheden. Staat er een bewegingsactiviteit gepland dan wordt bij mooi weer naar buiten uitgeweken.

Activiteiten worden uitgewerkt op basis van de behoefte van een individueel kind en de groep. Er wordt gekeken waar de interesses liggen van het kind. Door middel van het aanbieden van activiteiten willen we aansluiten bij de specifieke behoeftes van kinderen en extra uitdaging en verdieping geven. Op deze manier kunnen de kinderen zich op een optimale manier ontwikkelen. Om de kinderen meer uitdaging te bieden en aan te sluiten bij hun ontwikkelingsniveau wordt met ontwikkelingsmaterialen gewerkt. In de groepsruimte zijn verschillende hoeken zoals een bouwhoek waar kinderen kunnen bouwen, een winkel/ huishoek en een creatieve hoek. Wanneer een kind rustig een boekje wil lezen, is er een rusthoek met een bank.

De pedagogisch medewerkers hebben een 'open houding', ze staan open voor de behoeften van het kind. Als een kind bijvoorbeeld met een bepaalde vraag of gevoelens naar de pedagogisch medewerker komt, dan is de taak van de pedagogisch medewerker in te spelen op de emotie/vraag van het kind en zich te verdiepen in de belevingswereld van het kind. Natuurlijk houden we hierbij ook rekening met het groepsproces. Kinderen moeten het gevoel krijgen/hebben dat ze welkom zijn. Dit kan worden gerealiseerd, door respect te hebben voor het kind en hem/haar positief en liefdevol te benaderen.

Samen zorgen voor een veilige omgeving

Ons streven is zorgdragen voor een zo veilig mogelijke omgeving voor zowel de kinderen, ouders als medewerkers. Op de locatie zelf worden de huisregels gemaakt in samenspraak met de kinderen. Deze huisregels zijn zichtbaar voor alle kinderen. Om de veiligheid op de locatie te bevorderen hebben we ook uw medewerking nodig. Wij vragen u te letten op de volgende zaken:

- Wij verzoeken u te parkeren in de daarvoor bestemde parkeervakken en fietsen niet direct voor de ingang te plaatsen, maar voor de daarvoor bestemde vakken .
- Wanneer u naar binnen wilt, drukt u op de bel waar BSO staat. Zij zullen de deur dan voor u openen.
- In de gehele kindercentrum op de pleinen en nabij de entree mag niet worden gerookt.
- Als u uw kind komt halen/ brengen wilt u dan uw tas bij u houden en niet op de plek neerzetten waar kinderen erbij kunnen komen. Er kunnen voor kinderen gevaarlijke spullen (medicijnen, sigaretten) in zitten.
- Wordt uw kind opgehaald door iemand anders dan gebruikelijk, wilt u dit dan doorgeven aan de pedagogisch medewerker. Wij geven uw kinderen niet aan onbekenden als u dit niet van te voren heeft doorgegeven. Deze persoon dient tenminste 12 jaar of ouder te zijn.

Aanbod activiteiten binnen en buiten

Binnen het cluster Meerzicht wordt gewerkt met een activiteitenprogramma, dat tijdens de schoolweken structureel wordt aangeboden. Zo is er een activiteitencoördinator aangetrokken die verantwoordelijk is voor het uitzetten van een activiteitenprogramma. Dit kunnen diverse activiteiten zijn, zoals: sport, techniek, koken of drama ed. Zo loopt er een judoactiviteit en is er een toneelactiviteit aangeboden. Ook wordt er gebruik gemaakt van sport- en speldagen in de gymzaal aan het Kerkenbos. Deze speldagen worden georganiseerd in het kader van de brede school activiteiten. Tijdens vakanties worden binnen Kern

diverse activiteiten uitgezet. Daarnaast wordt, zoals eerder aangegeven, door de activiteitencoördinator in samenwerking met de pedagogisch medewerkers en de kinderen een eigen programma opgesteld.

De activiteitencoördinator is, samen met de pedagogisch medewerkers, verantwoordelijk dat er aandacht is voor de verschillende ontwikkelingsgebieden zoals bijvoorbeeld de cognitieve ontwikkeling, de fijne en grove motoriek en sociale ontwikkeling.

Doel van het activiteitenprogramma is om samen met de kinderen tot een goed programma waar kinderen zich prettig bij voelen. Het programma nodigt kinderen uit om deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten waardoor zij spelenderwijs ook hun sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen. De pedagogisch medewerker begeleidt, ondersteunt en stimuleert kinderen, zodat ze zich optimaal kunnen ontwikkelen en op kunnen groeien tot zelfstandige volwassenen.

Kinderen worden gestimuleerd door ze:

- Op weg te helpen in de activiteit,
- Goede uitleg over de activiteit te geven,
- Het resultaat weer te geven,
- Door een activiteit voor te doen,
- Door het samen doen.

Een kind hoeft niet met de activiteiten mee te doen als het dit niet wil, wel zal het worden gestimuleerd om aan de verschillende activiteiten en het groepsproces mee te doen.

Door te kijken naar wat kinderen kunnen ze en ze op de juiste manier uit te dagen, wordt er vaak net iets moeilijker materiaal of een activiteit aangeboden om kinderen te stimuleren net dat stapje verder in de ontwikkeling te maken. In de ontwikkelingsstap wordt het eigen initiatief en de zelfstandigheid van kinderen met een open blik bekeken en wordt erop ingespeeld. Daar waar het nodig is, wordt de nodige ondersteuning gegeven.

Bij uitstapjes gaan er altijd voldoende pedagogisch medewerkers mee op stap.

Welke stappen worden gezet, voordat wij weggaan:

- er wordt toestemming aan de ouders gevraagd,
- de regels (buitenshuis) worden nogmaals samen met de kinderen doorgenomen,
- de kinderen krijgen een polsbandje met de gegevens en telefoonnummer van de locatie
- de pedagogisch medewerker draagt een Kern hesje en is hierdoor herkenbaar voor derden.
- er gaat een tasje mee met:
 - mobiele telefoon en presentielijst.
 - EHBO spullen.
 - verschoonspullen en drinken.
- een pedagogisch medewerker loopt voorop en de ander sluit de rij.
- leidinggevende wordt geïnformeerd waar het uitstapje heengaat.
- alle kinderen dragen een Lepelaarsnest t-shirt en lopen gezamenlijk twee aan twee in een rij.
- afhankelijk van de af te leggen afstand maken we of gebruik van het openbaar vervoer of we lopen samen met de kinderen naar de bestemming toe.

Kinderparticipatie

Kinderparticipatie is belangrijk voor de ontwikkeling van het kind. Dit begint al op vroege leeftijd. Zo stimuleren we kinderen hun eigen mening te formuleren, stimuleren we de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen van de kinderen. Het meedenken in het verbeteren van de praktische zaken op de BSO maakt dat kinderen zich binnen de opvang thuis voelen.

Op de BSO worden er regelmatig kindvergaderingen gehouden. Tijdens de kindvergaderingen worden de kinderen gevraagd mee te denken in het dagritme, activiteiten, speelmateriaal en de inrichting van de groep. Kinderen leren binnen deze vergaderingen te luisteren naar elkaar. Voor de pedagogisch

medewerker is het van belang om signalen van de kinderen op te vangen en de kinderen daadwerkelijk het gevoel geven er iets mee te doen.

Kinderparticipatie kent vijf steekpunten:

- kinderen informatie geven,
- kinderen informatie vragen,
- adviesrecht voor kinderen,
- instemmingsrecht voor kinderen,
- medezeggenschap.

Hoofdstuk 2. Algemene praktische informatie

Intake

Wanneer uw kind geplaatst is, heeft u recht op drie wenmomenten. Het eerste wenmoment is het intakegesprek dat u met een van de pedagogisch medewerkers heeft. Doel van het intakegesprek is een wederzijdse kennismaking. We zullen ook onze werkwijze en huisregels met u doornemen. Tijdens het intakegesprek spreken we, indien nodig, nog twee wenmomenten met u af. Dit zijn altijd twee dagdelen en gaat in overleg met de pedagogisch medewerker. Een wenperiode wordt altijd begeleid door een pedagogisch medewerker van het vaste team.

Wanneer uw kind drie maanden op de groep is, vindt er een evaluatie plaats. De pedagogisch medewerker van de groep bespreekt dan, aan de hand van een evaluatieformulier, een aantal vragen met u. Indien u

dan zelf nog op- of aanmerkingen heeft, kunt u deze ook aangeven op het formulier en dit bespreken met de pedagogisch medewerker.

Bij de overgang naar een andere groep binnen de BSO wordt u wederom uitgenodigd voor een gesprek en maken we in overleg met u en uw kind wenafspraken.

Brengen en halen

De pedagogisch medewerkers zijn vaak voor openingstijd aanwezig. Pas vanaf de openingstijden vallen de aanwezige kinderen onder de verantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerkers.

De sluitingstijd van de locaties is 18:30 uur. Er wordt van u verwacht dat u ervoor zorgt dat uw kind op dat moment is/zijn opgehaald, omdat kinderen vanaf dat moment niet meer onder de verantwoordelijkheid vallen van de pedagogisch medewerkers.

Indien u, om wat voor reden dan ook, niet op tijd op de opvang kunt zijn, dient u zelf iemand te regelen die uw kind voor 18:30 uur op kan halen. Geef in dat geval van te voren aan de locatie door dat iemand anders uw kind komt halen. Wordt het kind door iemand anders opgehaald en u heeft dit niet van te voren doorgegeven, dan neemt de pedagogisch medewerker contact met u op om alsnog toestemming te vragen. De medewerkers van Kern Kinderopvang Zoetermeer geven geen kinderen mee aan kinderen jonger dan 12 jaar.

Indien u onverhoopt uw kind toch een keer te laat ophaalt, krijgt u van de aanwezige pedagogisch medewerker een formulier ter ondertekening. Indien uw kind binnen één kalenderjaar drie keer na sluitingstijd wordt opgehaald, worden voor het te laat ophalen kosten in rekening gebracht.

Vriendjes en vriendinnetjes

Kinderen willen soms op de BSO afspreken met vriendjes en vriendinnetjes. Dit kan bij uitzondering. Op voorwaarde dat de groepsgrootte dit toelaat. Er moeten dan wel duidelijke afspraken worden gemaakt: zijn de ouders van het vriendje of vriendinnetje op de hoogte? Is er een telefoonnummer van de ouders waarop ze te bereiken zijn?

Als een kind liever met een vriendje of vriendinnetje meegaat in plaats van mee te gaan naar de BSO, kan dit ook. Wij horen dit dan graag van te voren van ouders. Als het spontaan bij een kind opkomt, gaat het kind altijd eerst mee naar de BSO. Daar nemen we dan met een ouder telefonisch contact op om toestemming te vragen en afspraken te maken.

Meenemen/niet meenemen

Meenemen/niet meenemen

De opvang die wij bieden is inclusief voeding. Indien uw kind dieetvoeding gebruikt vragen wij u te overleggen met de pedagogische medewerkers. We zullen gezamenlijk kijken of we deze voeding kunnen bieden of dat u deze zelf van huis mee neemt.

Een setje reservekleding maakt dat uw kind zich kan verkleden op het moment dat daar aanleiding toe is. Voor veel kinderen kan speelgoed, of iets wat van thuis meegebracht is, een gevoel van veiligheid bieden. We willen u echter wel vragen daar zorgvuldige keuzes in te maken, aangezien we met een groep kinderen te maken hebben. Het materiaal dient ook veilig te zijn voor de andere van de groep. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor sieraden. Sieraden kunnen gevaar opleveren met lichamelijk letsel tot gevolg. Ze kunnen ook kapot gaan of kwijtraken tijdens het spelen. Wanneer uw kind iets meebrengt van huis kunt u dit aangeven bij de pedagogische medewerker. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor het zoekraken of kapot gaan van het meegebrachte materiaal.

Voeding

Eten is belangrijk voor kinderen. Minstens zo belangrijk is de sfeer waarin dit gebeurt. Als het gezellig is, is het fijn om met elkaar aan tafel te zitten. We zorgen daarom voor een goede sfeer en voldoende rust tijdens het eten. Wij hebben vaste eet- en drinkmomenten in ons dagprogramma. U hoeft zelf geen voeding mee te brengen, alleen wanneer uw kind speciale voeding krijgt in verband met een allergie.

Wij zijn ons bewust van de invloed die voeding op een gezonde levensstijl heeft. Wij verstrekken daarom gezonde en veilige voeding op de BSO. Overgewicht op jonge leeftijd vergroot de kans op overgewicht op volwassen leeftijd en kan veel gezondheidsproblemen opleveren. Wij willen een goede bijdrage leveren aan een gezonde toekomst van kinderen. Daarom is er een voedingsbeleid opgesteld waarin wordt beschreven welke (gezonde) voeding wij aanbieden. Het beleid is gebaseerd op de richtlijnen van het Voedingscentrum. Hierbij gaan we ervan uit dat voeding evenwichtig en gevarieerd is en dat tussendoortjes verantwoord zijn en kinderen eigen keuzes kunnen maken. Het voedingsbeleid staat vermeld op de website en ligt ter inzage op de BSO.

Trakteren

Wij vinden gezonde voeding erg belangrijk. Dit geldt uiteraard ook voor traktaties. Uw kind mag trakteren bij verjaardagen of andere feestelijke gebeurtenissen. Graag dan wel met een gezonde traktatie. Dit is goed voor alle kinderen. Ook de kinderen die allergisch zijn voor niet-natuurlijke kleur-, geur- en smaakstoffen.

Bij een gezonde traktatie kunt u denken aan vers fruit of zoete gedroogde vijgen/abrikozen of popcorn. Veel leuke en gezonde voorbeelden zijn te vinden op www.gezondtrakteren.nl. U kunt er ook voor kiezen om in plaats van eetbare traktaties te trakteren op kleine cadeautjes in de vorm van een mooie kaart, stickers of pen. Voor kinderen is het voldoende als een traktatie er vrolijk en leuk versierd uitziet. En het uitdelen ervan is voor een jarig kind al een leuke activiteit op zich!

Voertaal

Op onze locaties wordt Nederlands gesproken. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om in onze BSO-locaties de Nederlandse taal te gebruiken. Wanneer er binnen een gezin niet de Nederlandse taal wordt gesproken, is het belangrijk dat beide ouders met het kind de taal spreken die ze zelf goed beheersen. In die taal kun je je het beste uitdrukken. Een goede basis in deze 'eerste taal' is belangrijk voor het aanleren van het Nederlands als tweede taal. Als kinderen vanaf jonge leeftijd beide talen correct krijgen aangeboden, kan het aanleren en spreken van beide talen naast elkaar lopen. Kinderen die thuis een andere taal spreken dan op de BSO blijven goed onderscheid te kunnen maken tussen twee talen.

Welbevinden/tienminutengesprekken

Wij vinden het belangrijk dat kinderen goed in hun vel zitten en zich prettig voelen. Alleen dan kunnen zij zich optimaal ontwikkelen. Dagelijks krijgt u een goede overdracht wanneer u uw kind komt halen. Minimaal één keer per jaar wordt op de locatie een observatieverslag welbevinden voor uw kind ingevuld.

We doen dit om heel bewust te kijken of het goed gaat met uw kind. De pedagogisch medewerkers vormen zich een beeld van uw kind aan de hand van een vragenlijst. Er wordt onder andere gekeken naar het welbevinden van uw kind in het algemeen, het contact met andere kinderen, het contact met de groepsleiding en het spel en de activiteiten die uw kind leuk vindt. Nadat wij het observatieverslag hebben ingevuld, nodigen wij u uit voor een tienminutengesprek. Tijdens dit gesprek bespreken we het verslag met u en horen wij graag van u of onze bevindingen overeenkomen met uw eigen beeld van uw kind. Wij vinden de tienminutengesprekken erg waardevol en gaan graag met u in gesprek over het welbevinden van uw kind. Een goede informatieoverdracht over de ontwikkeling van uw kind kan bijdragen aan een goede afstemming van de thuis- en de opvangsituatie.

Groepsgrootte

De grootte van de groep en het aantal kinderen per pedagogisch medewerker (PM) is vastgelegd in de Wet kinderopvang. De regels zijn als volgt:

De verhouding tussen het aantal pedagogisch medewerkers en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 1 pedagogisch medewerker per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar
- 1 pedagogisch medewerker per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar
- Of 2 pedagogisch medewerkers en een extra volwassene per 30 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

Tijdens schooldagen kan er ten hoogste een half uur van deze afspraken worden afgeweken. Er mogen dan minder pedagogisch medewerkers ingezet worden. Vaak is dit aan het einde van de middag en zijn er op die momenten minder kinderen aanwezig.

Bij de buitenschoolse opvang gedurende vrije dagen of vakanties kunnen ten hoogste drie uur per dag minder pedagogisch medewerkers ingezet worden dan volgens de wet vereist is. Deze inzet betreft de tijd voor 9.30 uur en na 16.30 uur en tijdens de gebruikelijke middagpauze.

Invalkrachten

Kern Kinderopvang Zoetermeer heeft een aantal flex-/invalmedewerkers die niet vast op een groep staan maar vakantie- ziekte- en zwangerschapsverlof van de vaste pedagogisch medewerkers opvangen. Volgens de werkwijze zijn deze flex-/invalmedewerkers op meerdere locaties inzetbaar. Zij zijn bekend met onze werkwijze. Wij doen ons best om zoveel mogelijk vaste invalkrachten in te zetten, zodat er zoveel mogelijk vaste gezichten voor u en uw kind zijn.

Stagiaires

Er zijn regelmatig stagiaires aanwezig. Op iedere groep is een pedagogisch medewerker die scholing heeft gehad om stagiaires goed te kunnen begeleiden. De stagiaires dragen geen verantwoordelijkheid voor de groep, maar krijgen de gelegenheid om in de praktijk te leren. Stagiaires van de Beroepsopleidende Leerweg (BOL) staan boventallig op de groep maar kunnen bij gebreke geschiktheid vanaf het tweede jaar incidenteel worden ingezet op de groep. Bij calamiteiten op locatie kunnen zij dan ook buiten de reguliere stagetijd worden ingezet. Over het algemeen geven zij geen informatie over de kinderen aan de ouders door. Hiervoor kunt u terecht bij de pedagogisch medewerkers van de groep. Tevens zijn er pedagogisch medewerkers in dienst die de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) volgen. Zij volgen een deeltijdopleiding naast hun werk als pedagogisch medewerker. Door de praktijkopleider wordt een checklist afgenomen. Indien zij alle taken voldoende kunnen uitvoeren, mogen zij volledig zelfstandig als pedagogisch medewerker worden ingezet. BBL-leerlingen worden alleen ingezet op de buitenschoolse opvang.

Diploma's en Verklaring Omtrent het Gedrag

De pedagogisch medewerkers hebben een diploma dat vereist is voor het werken in de kinderopvang en voldoet aan de eisen zoals gesteld binnen de CAO Kinderopvang (BSO en kinderdagverblijf) en de CAO Welzijn (peuterspeelzaal). Ook hebben alle medewerkers (dus ook stagiaires, invalkrachten,

locatiemanagers, et cetera) een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Een dergelijk VOG heet in de volksmond ook wel 'bewijs van goed gedrag' en toont aan dat een medewerker geen strafbare feiten heeft gepleegd waardoor hij niet met kinderen mag werken. Door middel van continue screening controleert Dienst Justitie iedere dag of medewerkers in de kinderopvang nieuwe strafbare feiten hebben gepleegd.

Gezondheid

Pedagogisch medewerkers en kinderen kunnen elkaar makkelijk besmetten. Goede persoonlijke hygiëne kan dit voorkomen. De medewerkers gaan bij de verzorging van de kinderen zorgvuldig te werk. Zo hebben we instructies voor handen wassen, eten klaarmaken, schoonmaken, naar het toilet gaan, et cetera. Ieder jaar inventariseren we op dit gebied de risico's met behulp van het risicomodel van het landelijk centrum voor Veiligheid en Hygiëne. Over de risico's en het hieruit voortvloeiende plan van aanpak wordt de oudercommissie (zie 'Oudercommissie') geïnformeerd. Ouders kunnen dit plan van aanpak ter inzage opvragen op de locatie.

Ziekte

Binnen onze locaties is het beleid dat zieke kinderen de opvang niet kunnen bezoeken. Hierbij spelen twee redenen een rol:

- De gezondheid van het kind zelf: voor ons is het niet mogelijk de extra zorg en aandacht die een ziek kind nodig heeft, te geven.
- Het risico van verspreiding van een infectieziekte van het kind naar andere kinderen of groepsleiding.

Wij werken aan de hand van de gezondheidsrichtlijnen die door de GGD zijn opgesteld. Als uw kind ziek is, kunt u dit bij voorkeur 's morgens voor 8.00 uur melden bij de pedagogisch medewerker van de groep van uw kind. Wij kunnen hier dan rekening mee houden bij het halen en brengen van en naar school.

Wanneer de groepsleiding merkt dat uw kind ziek is of wordt tijdens de opvang wordt contact opgenomen met één van de ouders. De pedagogisch medewerker vertelt wat hij/zij heeft gesignaleerd en overlegt met de ouder wat te doen.

Voor de volgende aandoeningen geldt voor ons een meldingsplicht bij de GGD:

Acute maag- en darmaandoeningen, geelzucht, huidandoeningen en andere ernstige aandoeningen van vermoedelijk infectieuze aard. De GGD bepaalt hoe wij in deze gevallen moeten handelen. Ouders worden over deze infectieziekten geïnformeerd op de locatie.

Vaccinaties

Inenting zijn niet verplicht. Niet gevaccineerde kinderen worden gewoon toegelaten. De kans dat een niet-gevaccineerd kind anderen besmet, is uiterst klein. Er is wel een risico voor het niet-gevaccineerde kind zelf. Daarom is het voor ons van belang te weten welke kinderen wel of niet zijn ingeënt. Tijdens het kennismakingsgesprek vragen wij hiernaar en registreren dit.

Medicijngebruik

Regelmatig krijgen onze pedagogisch medewerkers van ouders de vraag of ze medicijnen willen toedienen. Als het om medicijnen gaat die gemakkelijk te geven zijn, is dit geen enkel probleem, mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- Medicijnen moeten in de originele verpakking worden aangeleverd en worden voorzien van de volgende gegevens: naam van het geneesmiddel, naam van het kind voor wie het geneesmiddel bestemd is, bijsluiters of een duidelijke officiële gebruiksaanwijzing, dosering en periode van toediening.
- De medicijnen moeten de eerste keer thuis verstrekt zijn/worden.
- Ouders moeten de 'Aftekenlijst toedienen medicijnen' ondertekenen.

Vanzelfsprekend kunnen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden voor het eventueel niet of onjuist toedienen van medicijnen of de gevolgen daarvan.

Koortswerende of koortsverlagende middelen worden niet verstrekt aan kinderen van 0 tot 4 jaar tenzij deze door de huisarts zijn voorgeschreven. Deze middelen verminderen het zicht op het ziektebeeld. Voor de BSO geldt dat bij hoge uitzondering deze middelen toch worden verstrekt. Dit gebeurt na overleg met de ouders en leidinggevende

In de **wet BIG** (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) is vastgelegd welke medische handelingen door welke deskundigen mogen worden uitgevoerd. Wanneer sprake is van afgeleide medische handelingen hanteren wij een vaste procedure, waar we niet van kunnen afwijken. Voorbeelden van afgeleide medische handelingen zijn: toedienen van medicijnen die zorgvuldig gegeven moeten worden en waarbij instructie nodig is, verwijderen van een sonde, wondverzorging, stomaverzorging, kloppen en masseren.

Wanneer u hierover vragen heeft, omdat uw kind specifieke zorg nodig heeft, kunt u voor informatie terecht bij de regiomanager of locatiemanager.

Foto's en video-opnamen

Met regelmaat worden er bij activiteiten of bijzondere gelegenheden foto's en video-opnamen van de kinderen gemaakt. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, kunt u dit tijdens het intakegesprek aangeven. Pedagogisch medewerkers zijn alert dat kinderen niet met hun eigen telefoon of tablet, foto's en/of opnames van andere kinderen maken.

Op aanvraag kan op alle locaties een pedagogische scan worden uitgevoerd. Doel van deze scan is het monitoren en ontwikkelen van de pedagogische kwaliteit. Tijdens de pedagogische scan wordt in de groep een filmopname gemaakt. Deze opname is uitsluitend voor gebruik op de locatie en wordt niet aan derden vertoond. De filmopname wordt eenmalig gebruikt en daarna gewist. U wordt voorafgaand aan de pedagogische scan geïnformeerd. U kunt dan nog aangeven of u bezwaar heeft tegen de filmopname.

Daarnaast maken wij gebruik van Video Interactie Begeleiding (VIB) als methode om pedagogisch medewerkers te kunnen coachen in hun werk. VIB richt zich specifiek op de wisselwerking tussen pedagogisch medewerker en kinderen, maar geeft ook zicht op de organisatie en het pedagogisch klimaat op de groep. Filmopnamen zijn uitsluitend voor intern gebruik en worden na beëindiging van een VIB-traject gewist.

Wanneer er bij een hulpvraag ten aanzien van uw kind gefilmd gaat worden, brengen wij u hier expliciet van op de hoogte en vragen u om toestemming.

Oudercommissie

Iedere locatie heeft een oudercommissie (OC). In deze oudercommissie zitten ouders van kinderen die onze locatie bezoeken. Zij vertegenwoordigen hierbij alle ouders van Kern Kinderopvang Zoetermeer of de locatie. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om mee te praten over de kwaliteit van de opvang. En de kwaliteit te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie. De oudercommissie wordt gezien als een waardevol klankbord.

Heeft u belangstelling en wilt u ook graag meedenken over belangrijke zaken die betrekking hebben op uw kind en de opvang? Of heeft u vragen en/of opmerkingen? Via oc.lepelaarsnest@gmail.com kunt u contact opnemen met de oudercommissie.

De Wet kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie moeten hebben. In een oudercommissie kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Voor oudercommissies geldt dat zij hun klacht in eerste instantie bij de betreffende leidinggevende kunnen neerleggen. Daarnaast, of wanneer er niet tot een oplossing is gekomen, zijn alle oudercommissies

aangesloten bij een externe klachtencommissie. Bij deze onafhankelijke organisatie kunnen zij hun klacht indienen.

Nieuwsbrieven en website

Elke BSO informeert ouders via een nieuwsbrief en een mededelingenbord over bijzonderheden op de BSO. Meerdere keren per jaar ontvangen ouders een centrale digitale nieuwsbrief met daarin zowel nieuws van de locatie als nieuws vanuit de organisatie.

Op www.kern-zoetermeer.nl kunt u allerlei praktische informatie vinden zoals bijvoorbeeld de plaatsingsprocedure of algemene voorwaarden. Via het ouderportaal heeft u altijd digitaal toegang tot uw facturen en jaaropgaven. Heeft u vragen over de opvoeding? Via de online opvoedcoach kunt u vragen stellen over de opvoeding en ontwikkeling van uw kind. Op de website en onze Facebook-pagina worden met regelmaat nieuwsberichten en interessante artikelen over opvoeding en de ontwikkeling van kinderen geplaatst.

Klanttevredenheidonderzoek

Eén keer in de twee jaar ontvangt u van ons een klanttevredenheidonderzoek. Wij vragen hierin naar uw mening over onze dienstverlening. De resultaten van het onderzoek worden na afloop met u gedeeld.

Privacy

Wij hanteren de richtlijn 'waarborgen privacy'. Alle medewerkers van Kern Kinderopvang Zoetermeer houden zich hieraan. Deze richtlijn is van toepassing op:

- het verzamelen en vastleggen/registreren van persoonsgegevens
- het werken met persoonsgegevens
- het bewaren van persoonsgegevens
- het verstrekken van persoonsgegevens
- geheimhoudingsplicht en de ruimtelijke privacy

Onder persoonsgegevens vallen gegevens op papier, beeld- of geluidsmateriaal en digitale gegevens.

Kwaliteit

De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit. De GGD voert daarom regelmatig inspecties uit om het kwaliteitsniveau te controleren. Hier worden onder andere de punten accommodatie, opleiding personeel, pedagogisch beleid, gezondheid en veiligheid bekeken. Inspecteurs rapporteren eventuele tekortkomingen. De gemeente kan op basis daarvan verbetering vragen. De GGD-rapporten zijn inzichtelijk op de locaties.

Wij vinden goede kwaliteit van onze opvang belangrijk en werken hier continu aan. Kern Kinderopvang Zoetermeer is HKZ- gecertificeerd. Een kinderopvangorganisatie met een HKZ- keurmerk heeft de interne zaken goed op orde, stelt de klant principieel centraal en werkt continu aan verbetering van de zorg- en dienstverlening. Kern Kinderopvang Zoetermeer voldoet ruimschoots aan de kwaliteitseisen die aan de kinderopvang worden gesteld. De kwaliteit wordt regelmatig beoordeeld. Jaarlijks houden onze eigen kwaliteitsmedewerkers een interne toetsing en vindt een externe audit plaats door het certificeringinstituut.

Veiligheid

Wij willen kinderen een veilige plek bieden. Een plek van waaruit zij optimaal kunnen groeien. We doen er alles aan om deze veilige plek te garanderen, voor u en uw kind. Kern Kinderopvang Zoetermeer zorgt op de locaties voor de veiligheid door zich aan instructies en afspraken rondom veiligheid te houden:

- Jaarlijks worden er risico-inventarisaties gehouden. Hiervoor wordt de risico-inventarisatie van Stichting Consument en Veiligheid gebruikt. De oudercommissie en medewerkers worden van de resultaten op de hoogte gebracht.
- Ieder jaar wordt er een ontruimingsoefening op de locatie gehouden.

- Op elke locatie is altijd minstens één bedrijfshulpverlener (BHV-er) aanwezig.
- Bij uitstapjes hanteren we de werkinstructie 'kinderen onderweg' (deze werkinstructie kunt u inzien op de locatie).

Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

Kinderopvanginstellingen zijn verplicht om te werken met een Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld zodat de medewerkers die binnen de organisatie werkzaam zijn, weten welke stappen van hen worden verwacht bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.

In het geval van vermoedens van mishandeling door een van de medewerkers is Kern Kinderopvang Zoetermeer verplicht melding te doen bij de vertrouwensinspecteur.

Als ouders aanwijzingen hebben dat een medewerker van de kinderopvanginstelling seksueel of ander geweld gebruikt tegen een kind kunnen zij ook contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur is onafhankelijk en adviseert en informeert over wat te doen als er aanwijzingen zijn dat een medewerker een geweld- of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is. Het team van vertrouwensinspecteurs is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 111 31 11.

Aansprakelijkheid

Op alle locaties gaan we zorgvuldig om met eigendommen van kinderen. Elke locatie hanteert daarvoor een eigen opbergsysteem, bijvoorbeeld een kastje, vakje of mandje. Aan ouders vragen wij om kleding te merken, zodat het risico van zoekraken zo klein mogelijk wordt. Wij raden het ten zeerste af om waardevolle spullen of speelgoed mee te geven naar de opvang. Er wordt zoveel mogelijk buiten gespeeld op de BSO's en ook bij activiteiten zoals verven of kleien kunnen kinderen vies worden. Ouders blijven zelf aansprakelijk voor de kleren en spullen van hun kind. Kern Kinderopvang Zoetermeer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal of schade aan uw eigendommen.

Klachten

Wij nemen uw klachten, wensen of aanbevelingen zeer serieus. Elke klacht wordt vertrouwelijk en professioneel door ons behandeld. Bij wetgeving is geregeld dat u een klacht kunt indienen over de werkwijze van de organisatie of het personeel. Een eerste stap is om uw klacht kenbaar te maken aan de pedagogisch medewerker die met uw klacht te maken heeft.

Leidt dit gesprek echter niet tot een bevredigende oplossing? Of vindt u dat u uw klacht niet met de direct betrokkene kunt bespreken? Dan kunt u uw klacht schriftelijk of mondeling indienen bij de locatiemanager. U vindt hierover meer informatie in onze klachtenregeling. Deze is op te vragen op de locatie.

Sluitingsdata

Op de volgende feestdagen zijn wij gesloten;

Nieuwjaarsdag, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag (eens in de 5 jaar, 2010, 2015, et cetera), Hemelvaart, Pinksteren en Kerst.

Extra opvang

Alle kindercentra bieden incidenteel extra opvang indien de groepssamenstelling dit toelaat. Uw kind wordt tijdens de extra opvang bij voorkeur opgevangen in de eigen groep. Indien dit niet mogelijk is wordt dit vooraf met u besproken en kan gekeken worden of er een alternatief is. De extra opvang kan via een formulier aangevraagd worden bij de betreffende locatie en wordt door u en de pedagogisch medewerker ondertekend. Dit geldt ook voor het aanvragen van extra dagen in vakantieperioden. Meer informatie vindt u op de website www.kern-kinderopvang.nl. Voor vragen over het afnemen van extra dagen kunt u uiteraard ook terecht bij de locatiemanager.

Ruilen

Alle kindercentra voor dagopvang en buitenschoolse opvang bieden de mogelijkheid voor het ruilen van dagen als de groepssamenstelling het toelaat. Uw kind wordt in principe op de eigen stam/basisgroep geplaatst. Indien de groepssamenstelling dit niet toelaat, bestaat de mogelijkheid om uw kind in een andere groep te plaatsen. Dit kan alleen met uw schriftelijke toestemming. Ruilen is mogelijk binnen een termijn van 4 weken mits u dit vooraf aanvraagt. Achteraf ruilen is dus niet mogelijk. Ruilen is alleen mogelijk voor gelijke producten en niet mogelijk ter vervanging van een sluitingsdag van de locatie of een feestdag. Ruilen van dagen kunt u aanvragen bij een medewerker van het kindercentrum waar uw kind is geplaatst. Meer informatie vindt u in ons plaatsingsbeleid.