



Informatieboek 2022

Buitenschoolse opvang

Inhoudsopgave

.....	1
Inhoudsopgave	2
Welkom bij Stichting Kinderopvang Vianen	5
Professionele kinderopvang – je kunt op ons vertrouwen	5
Onze medewerkers - vele mensen maken sámen SKV	6
Coaching en pedagogisch beleidsmedewerker.....	6
Praktische informatie over aanmelding, plaatsing en contracten	8
Inschrijfvoorwaarden en plaatsingsprocedure	8
Algemeen:	8
Overeenkomst kinderopvang.....	8
Intakegesprek: voordat jullie kind de eerste keer bij ons komt.....	8
Beleidssterreinen	9
Pedagogisch beleid.....	9
Pedagogische visie	9
Pedagogische doelen	9
Opvangbeleid	10
Stamgroepen	10
Beroepskracht-kindratio buitenschoolse opvang	10
Half-uurs regeling BSO	10
Vier-ogenprincipe buitenschoolse opvang.....	10
Voedingsbeleid	10
Voeding op de groep.....	10
Traktaties	10
Gezondheidsbeleid.....	11
Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)	11
Inentingen.....	11
Zieke kinderen... of niet?.....	11
Medicijnen en medische handelingen	11
Kinderen met een lichamelijke en/of een verstandelijke beperking.....	12
Als wij ons zorgen maken.....	12
Oudercommunicatie.....	13
Oudercontacten met pedagogisch medewerkers.....	13
Medewerkers kantoor	13
Ouderportaal Konnect.....	13
Nieuwsberichten SKV	13

Ouderavond	13
Klanttevredenheid	13
Medezeggenschap en toezicht: een kritische blik is noodzakelijk	14
Medezeggenschap van ouders	14
Toezicht op kwaliteit	14
Toezicht op bestuur	14
Pakketkeuze, voorwaarden, kosten en regelingen	15
Pakketkeuze	15
Studiedagen	15
Aanmelden voor vakantieopvang	15
Overzicht sluitingsdagen SKV	15
Inzetten afgemelde uren	16
Voorwaarden	16
Algemene voorwaarden	16
Verkoopvoorwaarden	16
Einde overeenkomst kinderopvang	16
Kosten	17
Kosten BSO	17
Kinderopvangtoeslag	17
Landelijk Register Kinderopvang	17
Regelingen	17
Het wijzigen van opvangdagen (overeenkomst kinderopvang)	17
Incidenteel een extra dag(deel) afnemen	17
Wettelijke aansprakelijkheid	17
Privacy – je gegevens zijn in goede handen	17
Je bent niet tevreden, onze klachtenregeling	19
Help ons verbeteren, bespreek je klacht met ons	19
De klachtenprocedure stapsgewijs	19
Het klachtenreglement geldt niet altijd... ..	19
Klachten beschouwen wij als een organisatieadvies op maat	20
Als je kind bij ons komt – BSO	20
Welkom bij de BSO	21
Wennen en welbevinden: voelt je kind zich thuis bij onze BSO?	21
Wennen op de buitenschoolse opvang	21
Welbevinden in beeld	21
Een dag op de BSO	22
Brengen bij de voorschoolse opvang	22
Van school naar de BSO en van de BSO naar huis	22

Dagindeling: wat doe je zoal op de BSO?	22
Bruisend activiteiten aanbod	22
Buiten spelen	22
Kleding	22
Speelgoed	23
Feesten en verjaardagen	23
Goede doel	23
Opstelling BSO tijdens schoolvakanties	24
Opstelling BSO tijdens studiedagen	24
Opstelling BSO tijdens staking basisschool	24
Te laat	24
Oudercontacten en informatie-uitwisseling op de BSO	24
Gewenningsgesprek.....	24
Oudergesprek	24
Einde van de opvang.....	25

Welkom bij Stichting Kinderopvang Vianen

Professionele kinderopvang – je kunt op ons vertrouwen

Ruim 30 jaar geleden begon SKV, onder het motto: *“Door ouders, voor ouders en kinderen!”* De organisatie groeide in de jaren daarna mee met ontwikkelingen in de samenleving. Wat bleef is onze betrokkenheid bij kinderen en ouders. Bij onze locaties buitenschoolse opvang zijn kinderen van 4 jaar t/m 12 jaar van harte welkom.

Visie van SKV: ‘Samen, om het kind’. We willen samen met andere betrokkenen in en om Vianen het beste bieden op het gebied van opvoeding en ondersteuning aan het kind. We willen bijdragen aan een samenleving waarin ieder kind en iedere volwassene tot zijn recht komt en zich deel voelt van een groter geheel waar hij mede verantwoordelijkheid voor draagt.

Wanneer je werkt of studeert vangt SKV je kind(eren) op in een kindvriendelijke en veilige omgeving.

Betrokken en deskundig spelen onze pedagogisch medewerkers in op de behoefte en ontwikkeling van je zoon of dochter. Met geborgenheid en verzorging leggen we een veilige basis. Hierdoor durven kinderen de wereld te verkennen en bouwen ze aan hun talenten, met onze begeleiding en aanmoediging. Kinderen spelen met elkaar, werken samen, onderzoeken en ontdekken, zo ontwikkelen ze belangrijke (sociale) vaardigheden en emotionele intelligentie. Onze deskundige medewerkers stimuleren dit met spel, expressie, fantasie en taal.

Het pedagogisch beleidsplan van SKV beschrijft onze visie op kinderen, hun natuurlijke ontwikkeling en hoe wij daar respectvol aan bijdragen. Je kunt ons pedagogisch beleidsplan bespreken bij het intakegesprek, inzien op de vestiging, of lezen op onze website.

Rondleiding

Heb je al een rondleiding gehad? Zo niet, kom dan de sfeer proeven. Je bent van harte welkom om zelf te komen kijken in één van onze locaties buitenschoolse opvang. Wij nodigen je uit om hiervoor een afspraak te maken via onze website. Tijdens een persoonlijke rondleiding, verzorgd door een pedagogisch medewerker, krijg je informatie over de belangrijkste zaken en antwoord op je vragen.

SKV is aangesloten bij de Branchevereniging Kinderopvang. Wij handelen naar het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en volgen alle wettelijke eisen die betrekking hebben op de opvang van het kind en de arbeidsomstandigheden voor de werknemers. Daarnaast worden wij jaarlijks gecontroleerd in opdracht van de gemeente Vijfheerenlanden door de GGD.

Wij wensen jullie een fijne tijd toe bij SKV!

Onze medewerkers - vele mensen maken sámen SKV

De pedagogisch medewerkers hebben dagelijks contact met jou en je kind. Daarnaast zijn er meerdere mensen die zorgen dat bij SKV alles goed blijft lopen, waarmee je niet dagelijks contact hebt. Hieronder in vogelvlucht de functies en rollen binnen SKV die voor jou relevant (kunnen) zijn.

Pedagogisch medewerkers hebben de leiding over de groep van je kind. Dat zijn altijd professionele krachten, met alle wettelijk vereiste diploma's, certificaten en verklaringen. Onze pedagogisch medewerkers hebben een opleiding minimaal op het niveau MBO SPW of MBO PW. Voor de BSO kan dit ook een MBO opleiding niveau 3 of 4 zijn met de keuzerichting Sport of Cultuur. Wij hechten waarde aan continuïteit, rust en veiligheid voor de kinderen, daarom heeft elke groep een vast team van pedagogisch medewerkers.

Door middel van scholing bieden wij pedagogisch medewerkers nieuwe kennis en ontwikkelingen aan binnen de wetenschap. Dit biedt nieuwe inzichten, die de visie van de kinderopvang kunnen wijzigen en daarmee ook verandering vragen van het pedagogisch handelen.

Mentorschap

Ieder kind in de kinderopvang krijgt een mentor. De mentor is een pedagogisch medewerker uit de groep van je kind. Bij het intakegesprek maak je kennis met de mentor van je kind. De mentor houdt, via het kindvolgsysteem, zicht op de ontwikkeling van je kind en bespreekt periodiek de ontwikkeling en het welbevinden van jouw kind in een oudergesprek (bij de BSO op aanvraag). Wanneer er zich bijzonderheden voordoen in de ontwikkeling van je kind dan bespreekt de mentor dit met je. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere (zorg)professionals (met toestemming van de ouders).

Stagiaires staan altijd boventallig op de groep, onder begeleiding van een vaste pedagogisch medewerker (de werkbegeleider). Onze praktijkopleider begeleidt de werkbegeleiders en de stagiaires van PW4. Stages duren een half jaar voor minimaal twee dagen per week. Wij vinden het belangrijk dat toekomstige pedagogisch medewerkers een leerzame stageperiode hebben. Zo dragen we bij aan het verbinden van theorie en praktijk, helpen we hiermee opleidingen en leerlingen om te groeien en borgen we dat we ook in de toekomst voldoende goed gekwalificeerde medewerkers kunnen aantrekken. Daarnaast waarderen we de frisse impuls die stagiaires vaak meebrengen.

De **Managers Kinderopvang** zijn de direct leidinggevenden van de pedagogisch medewerkers. Zij houden zich bezig met het ontwikkelen en uitdragen van kwaliteitsbeleid, sturen en coachen van medewerkers en het behalen van de afgesproken resultaten. Bovendien ondersteunt de manager kinderopvang de pedagogisch medewerkers én ouders bij vragen en dilemma's die te maken hebben met de ontwikkeling en begeleiding van kinderen, gebaseerd op hun pedagogische expertise.

De medewerkers van het **SKV kantoor** zorgen dat én ouders én onze medewerkers verder worden geholpen. De werkzaamheden bestaan onder meer uit: het inplannen van kinderen op de groepen, het inroosteren van medewerkers, financiën, onderhoud, (ouder)communicatie, inkoop, administratie en personele zaken.

Management: aan het hoofd van SKV staat onze directeur-bestuurder. Het managementteam bestaat naast de directeur uit drie managers kinderopvang en een teamleider bedrijfsvoering.

Coaching en pedagogisch beleidsmedewerker

SKV heeft een pedagogisch beleidsmedewerker. De pedagogisch beleidsmedewerker houdt zich ook bezig met het pedagogisch beleid en de werkwijze daarbij. Bijvoorbeeld hoe de pedagogisch

medewerkers kinderen uitdagen om nieuwe vaardigheden aan te leren. Daarnaast heeft SKV pedagogisch coaches. De pedagogisch medewerkers worden gecoacht bij de dagelijkse werkzaamheden dit gaat via video interactie begeleiding (VIB). De coaching moet minimaal jaarlijks plaatsvinden.

Praktische informatie over aanmelding, plaatsing en contracten

Inschrijfvoorwaarden en plaatsingsprocedure

Algemeen:

De inschrijving verloopt via een inschrijfformulier. Dit formulier kan je invullen op de website. Je kind is officieel bij ons ingeschreven zodra wij je inschrijfformulier hebben ontvangen. Je ontvangt hiervan altijd een schriftelijke bevestiging. Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de gewenste startdatum indien er plek is op de groep. Als er nog geen plek is plaatsen wij je kind op de wachtlijst.

Wij plaatsen de kinderen in volgorde van aanmelding. Kinderen van medewerkers van SKV hebben voorrang. Huidige klanten hebben voorrang op nieuwe klanten. Het op tijd aanmelden van je kind zorgt ervoor dat je sneller bovenaan de wachtlijst komt te staan.

Voor de BSO moet je je kind apart aanmelden. Vanaf de leeftijd van 3 jaar krijg je van SKV een herinnering (als er nog geen inschrijving voor de BSO ontvangen is) om je kind in te schrijven voor de BSO. De vestigingen van de BSO's zijn gekoppeld aan bepaalde scholen.

Voor plaatsing op de BSO geldt dat je kind minimaal één dag per week bij ons komt, zodat je kind zich ook echt thuis kan voelen binnen de BSO.

Overeenkomst kinderopvang

Wij streven er naar om je uiterlijk 3 maanden voor de gewenste ingangsdatum een aanbieding te doen. Mochten wij je onverhoopt geen aanbieding kunnen doen, dan zullen wij je eveneens hierover informeren. Stem je in met ons plaatsingsaanbod, dan ontvang je een overeenkomst kinderopvang van ons. De plaatsing is pas definitief als wij de volledig ondertekende overeenkomst binnen hebben. Sla je het plaatsingsaanbod af of is de overeenkomst niet tijdig bij ons binnen? Dan krijgt de eerstvolgende ouder op de wachtlijst dit plaatsingsaanbod voorgelegd.

Intakegesprek: voordat jullie kind de eerste keer bij ons komt

Als wij je overeenkomst binnen hebben, neemt de toekomstige mentor van je kind contact op om een intakegesprek in te plannen. We nemen hiervoor de tijd: het intakegesprek duurt ongeveer een uur. In de uitnodigingsbrief staat vermeld wat je mee moet nemen naar dit gesprek.

Vanzelfsprekend is er ruimte voor al je vragen. We horen in het gesprek graag meer over je kind, geven uitleg over de opvang en noteren belangrijke zaken goed in het intakeformulier. Wij vragen je dit formulier te ondertekenen.

Wij vragen je, in het belang van je kind, om veranderingen en nieuwe informatie zo snel mogelijk met ons te delen.

Beleidsterreinen

Pedagogisch beleid

Pedagogische visie

Het creëren van een veilige en vertrouwde omgeving als tweede thuis waarin aandacht wordt geschonken aan de eigenheid van het kind, aan de groepsprocessen en de plaats van elk kind in de groep. Optimale ontwikkeling en stimuleringskansen staan centraal. Dit wordt gerealiseerd in samenwerking met de ouders waarbij sprake is van een gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid. Onze kernwaarden zijn: bruisend, betrokken, samen, verbindend, warm.

Pedagogische doelen

SKV heeft een pedagogisch beleid met als uitgangspunten de pedagogische doelen van Marianne Riksen-Walraven. Dit zijn:

1. het bieden van emotionele veiligheid
2. het ontwikkelen van persoonlijke competenties
3. het ontwikkelen van sociale competenties
4. het kind eigen maken van normen, waarden en cultuur

Op basis van deze pedagogische visie en de pedagogische doelen hanteren wij in alle vormen van kinderopvang een vaste dagindeling, waarmee we de kinderen structuur bieden. Structuur waarbinnen flexibiliteit mogelijk is om per kind of groep kinderen te bepalen wat voor hen een passend programma is.

Wij gaan er vanuit dat kinderen zich voornamelijk ontwikkelen door drie interactieniveaus te weten:

1. interactie tussen opvoeder (ouder of pedagogisch medewerker) en kind
2. interactie tussen kinderen onderling
3. interactie tussen het kind en de ruimte/materialen en activiteiten.

Binnen onze organisatie wordt aandacht gegeven aan deze drie interactieniveaus om te bevorderen dat elk kind de kans krijgt om zijn/haar ontwikkeling maximaal te ontplooien. Wij willen dat wat kinderen in zich hebben optimaal tot ontwikkeling komt. Daarom zetten we de mogelijkheden in de kinderopvang volledig in, om zo een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van elk kind te bieden.

Een kind kan zich goed ontwikkelen als het zich veilig en begrepen voelt. Ieder kind krijgt bij ons de gelegenheid om zich in eigen aard en tempo te ontwikkelen. Kortom: je kind wordt gezien en gehoord.

Opvangbeleid

Stamgroepen

Ieder kind wordt opgevangen in zijn of haar eigen (stam)groep. Bij de BSO kunnen er ook samenvoegingen plaatsvinden aan het eind van de dag, op rustige dagen en in vakanties. Sommige BSO locaties zijn op woensdag en/of vrijdag gesloten; zie onze website. Ook op de BSO vinden er activiteiten plaats met meerdere groepen of locaties tegelijk. In alle gevallen wordt rekening gehouden met het aantal pedagogisch medewerkers op het aantal kinderen, de Beroepskracht Kind Ratio (BKR).

Beroepskracht-kindratio buitenschoolse opvang

Voor de BSO geldt ook een maximaal aantal kinderen per pedagogisch medewerker. Dit is 10 kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot 7 jaar en 12 kinderen in de leeftijd van 7 jaar tot 13 jaar. In een groep kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot 13 jaar is dat 11 kinderen per pedagogisch medewerker.

Half-uurs regeling BSO

In het Convenant Kwaliteit Kinderopvang wordt aangegeven dat gedurende een deel van de dag afgeweken mag worden van de Beroepskracht Kind Ratio (BKR). Bij de BSO is dit gedurende de schoolweken een half uur per dag, aan het eind van de dag en in schoolvakanties.

Bij SKV zijn er altijd minimaal twee pedagogisch medewerkers per locatie bij de opening en bij de sluiting. In voorkomende situaties dat er maar één pedagogisch medewerker op een locatie opent of sluit is er een achterwachting (telefonisch bereikbaar en ter plekke binnen de aanrijtijd van een ambulance). Bij het openen en sluiten is er maximaal gedurende een half uur een afwijking van de BKR. (Gedurende het opnemen van de pauzes is dit maximaal twee uur per dag.)

Vier-ogenprincipe buitenschoolse opvang

Het vier-ogenprincipe betekent dat altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren. Het draagt bij aan de veiligheid in de kinderopvang. SKV heeft een open, professioneel werkklimaat waarbij we elkaar aanspreken. De inzet van een pedagogisch medewerker in opleiding wordt ook gezien als extra paar ogen. De groepsruimten staan zoveel mogelijk in open verbinding met elkaar om transparantie te bevorderen.

Voedingsbeleid

Voeding op de groep

Kinderen eten en drinken volgens ons voedingsbeleid. Dit beleid is samengesteld door het voedingscentrum. Het drinken is zoveel mogelijk zonder toegevoegde suikers en het beleg is zorgvuldig samengesteld. Bij de tussendoortjes wordt zoveel mogelijk variatie aangebracht. Ook wordt er rauwkost, groente en fruit gegeven.

Traktaties

De traktaties willen we zo gezond mogelijk houden. Niet verantwoord snoepgoed wordt mee teruggegeven. Je kunt altijd overleggen met de pedagogisch medewerker wat past bij de leeftijd van de kinderen.

Gezondheidsbeleid

Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)

Ook op gezondheidsgebied worden maandelijks checklists ingevuld naast de jaarlijkse RIE invullijsten. Daarnaast is er veel in protocollen vastgelegd om de gezondheidsrisico's voor de kinderen en de medewerkers te minimaliseren.

Inentingen

Het Rijksvaccinatieprogramma beschermt kinderen tegen 12 ernstige infectieziekten. De uitvoering is in handen van het Consultatiebureau. Ouders zijn verantwoordelijk dat hun kind de gebruikelijke inentingen krijgt. Als kinderen niet zijn of worden ingeënt, vragen wij de ouders een formulier te ondertekenen zodat SKV niet aansprakelijk kan worden gesteld als hun kind ziek wordt. Niet ingeënte kinderen mogen niet geweigerd worden.

Zieke kinderen... of niet?

Het kan gebeuren dat je kind ziek is of dreigt te worden. Ouders en pedagogisch medewerkers hebben de zorg en verantwoordelijkheid over de gezondheidstoestand van je kind. Een ziek kind heeft extra zorg nodig, wat automatisch leidt tot extra belasting op de groep. Bij SKV geldt dan ook dat we zieke kinderen niet kunnen opvangen: de BSO's daar niet op toegerust. Bovendien gaan we ervan uit dat een ziek kind zich thuis het prettigst voelt.

Wordt je kind tijdens de opvang ziek? Dan stellen wij jou of een door jou aangegeven persoon zo spoedig mogelijk op de hoogte, zodat maatregelen afgesproken kunnen worden. Als het nodig is, zal één van de pedagogisch medewerkers samen met jullie kind naar de huisarts, tandarts of het ziekenhuis gaan. De kosten van het bezoek aan de arts en van het vervoer komen voor jouw rekening.

Medicijnen en medische handelingen

In principe dienen onze pedagogisch medewerkers geen medicijnen toe en voeren zij geen medische handelingen uit. Uitzondering op deze stelregel zijn de hieronder beschreven situaties.

- **Kleine ongelukjes en simpele handelingen:** onze pedagogisch medewerkers verzorgen schaafwondjes e.d. volgens de regels. Al onze pedagogisch medewerkers hebben een geldig EHBO-diploma.
- **Medicijnen op voorschrift van (huis)arts:** heeft je kind deze medicijnen ook nodig tijdens de opvang? De pedagogisch medewerkers mogen deze op jouw verzoek toedienen, als je hiermee al thuis bent begonnen. We vragen je instructies en handtekening op een *'Overeenkomst gebruik geneesmiddelen'*.
- **Zelfzorgmiddelen op verzoek van de ouders:** ouders vragen soms om het toedienen van vrij verkrijgbare geneesmiddelen van de apotheek of drogist. Pedagogisch medewerkers mogen deze op jouw verzoek toedienen, als je hiermee al thuis bent begonnen. We vragen je instructies en handtekening voor een *'Overeenkomst gebruik geneesmiddelen'*.

Let op, zelfzorgmiddelen zijn niet altijd veilig:

Paracetamol kan bij kinderen leiden tot een koortsstuipt.
Daarom geven wij nooit paracetamol, ook niet op verzoek van de ouders.

- Kijk voor het infectieziekteschema van de GGD op: <https://www.ggdru.nl/mijn-gezondheid/infectieziekten.html>.

Kinderen met een lichamelijke en/of een verstandelijke beperking

Geen kind is hetzelfde. Soms is er sprake van een (dreigende) beperking in de verstandelijke of sociaal-emotionele ontwikkeling van een kind. Ook kan er een allergie of lichamelijke beperking zijn. Voor kinderen met een (mogelijke) beperking bekijken wij of we goede opvang kunnen bieden binnen de bestaande mogelijkheden. Daarom nodigen we ouders uit voor een gesprek met onze zorg coördinator. In dit gesprek toetsen we of wij voldoende expertise en mogelijkheden hebben om een goede veilige opvang te bieden aan het kind. Waar relevant vragen we om een verklaring van de behandelend arts of specialist dat het kind naar de BSO kan en mag komen.

Als wij ons zorgen maken

Wij kunnen je ook uitnodigen voor een gesprek met onze zorgcoördinator als wij je zoon of dochter al opvangen en wij (dreigende) stagnatie in de ontwikkeling van je zoon of dochter met je willen bespreken.

Oudercommunicatie

Oudercontacten met pedagogisch medewerkers

Een goed contact tussen ouders en pedagogisch medewerkers is onmisbaar voor een plezierige zorg voor en begeleiding van kinderen. SKV besteedt hier dan ook nadrukkelijk aandacht aan. Dat zie je onder meer terug in de intakegesprekken, dagelijkse contacten, gewenningsgesprekken, jaarlijkse oudergesprekken etc. (zie oudercontacten KDV en BSO). Niet alleen onze pedagogisch medewerkers hebben contact met je, ook andere gestructureerde contacten zijn aanwezig.

Medewerkers kantoor

De eerste contacten (bij informatie en aanmelding) vinden veelal plaats met de medewerkers van kantoor. Na plaatsing kan je voor vragen over planning, plaatsing, facturen en andere zaken terecht bij onze kantoormedewerkers. Zij staan graag voor je klaar.

Ouderportaal Konnect

SKV werkt met een ouderportaal. Dit is een veilige en persoonlijke internet ondersteuning. Ouders vinden de privacy met betrekking tot hun kind erg belangrijk. Zij stellen het niet op prijs om ongevraagd informatie over en foto's van hun zoon of dochter op internet terug te vinden. Konnect biedt een veilige en afgeschermd omgeving om informatie met ouders te delen.

Om toegang te krijgen tot dit ouderportaal krijg je 6 weken voor de contractdatum een link van ons toegestuurd waarbij je een app kunt installeren op je smartphone/laptop of pc. Met dit ouderportaal kan je je kind ziek melden, vakanties doorgeven, extra dagen aanvragen, etc. Ook kan je de pedagogisch medewerkers van de groep waar je kind is geplaatst een bericht sturen.

Zodra het contract eindigt, zijn het schriftje en alle foto's nog tot 2 maanden na einde contract door ouders te bekijken en te downloaden. Na deze 2 maanden kan je niet meer in Konnect.

Nieuwsberichten SKV

Alle nieuwsberichten zoals informatie over onze organisatie, activiteiten in woord en beeld, belangrijke ontwikkelingen en leuke wetenswaardigheden voor ouders en kinderen, worden verstuurd via het ouderportaal.

Ouderavond

Wij streven er naar om één maal per jaar een organisatie brede ouderavond te organiseren. Dit doen we zelf of samen met de Oudercommissie. De onderwerpen voor deze avond stemmen we zoveel mogelijk af op wensen en vragen van de ouders en de pedagogisch medewerker.

Klanttevredenheid

SKV laat elke twee jaar de tevredenheid van ouders onderzoeken door een onafhankelijk bureau. Dit klanttevredenheidonderzoek vinden wij belangrijk. Daarmee houden we continu de vinger aan de pols in de relatie met onze ouders en stemmen we onze dienstverlening af op hun behoeften en wensen. Op deze manier werken we structureel aan tevreden klanten. In aanvulling op het periodieke onderzoek bevragen we zelf ook regelmatig ouders over hun recente ervaringen.

Medezeggenschap en toezicht: een kritische blik is noodzakelijk

Medezeggenschap van ouders

SKV is blij met de medezeggenschap van ouders. Een belangrijke toegevoegde waarde voor de kwaliteit van de opvang van je kind. Bij SKV is de medezeggenschap van ouders geregeld in een oudercommissie.

De oudercommissie adviseert SKV over het beleid ten aanzien van:

- de uitvoering van artikel 1.50/1.56 van de Wet Kinderopvang (het bieden van verantwoorde kinderopvang)
- voeding, opvoeding, veiligheid en gezondheid
- openingstijden
- spel- en ontwikkelingsactiviteiten
- klachten en klachtenregeling
- de prijs van kinderopvang

Daarnaast heeft de oudercommissie tot taak het contact van de ouders met SKV te bevorderen en om mee te helpen met het organiseren van activiteiten. Elk kindercentrum heeft een afvaardiging in de oudercommissie.

Vele handen maken licht werk. Wil je ook betrokken zijn bij het werk van de oudercommissie? Neem dan contact op met de oudercommissie via oudercommissie@kinderopvangvianen.nl, of spreek één van de leden aan. Op elke BSO hangt op een infobord een overzicht van de zittende leden van de oudercommissie.

Toeziht op kwaliteit

De GGD inspecteert onze BSO's stelselmatig op kwaliteit, waarbij veiligheid en hygiëne centraal staan. De GGD voert de inspecties uit in opdracht van de gemeente Vijfheerenlanden en legt de bevindingen vast in een inspectierapport. Het inspectierapport is openbaar. De oudercommissie ontvangt een exemplaar en daarnaast ligt het inspectierapport ter inzage op de betreffende BSO. De inspectierapporten van de GGD vind je eveneens op onze website.

Toeziht op bestuur

SKV heeft een Raad van Toezicht (RvT). De RvT volgt kritisch hoe wij ons werk doen, houdt toezicht op de directeur-bestuurder en heeft een adviserende rol. Ook denkt de RvT mee over de toekomst van SKV, de maatschappelijke positie en financiële zaken. De huidige RvT bestaat uit vier onafhankelijke externe leden.

Pakketkeuze, voorwaarden, kosten en regelingen

Pakketkeuze

Bij SKV kunnen BSO ouders kiezen voor verschillende pakketten. Welk pakket het beste bij je past en het voordeligst is in jouw situatie, kan je natuurlijk het beste zelf bepalen. Ons advies is eenvoudig: kies het basispakket, daarmee krijg je de maximale flexibiliteit tegen de laagste kosten per uur. Het is via de Rekentool op onze website mogelijk om een proefberekening te maken om te kijken welk pakket in jouw geval het voordeligst is. Je kunt hier de kostprijs per maand, de kinderopvangtoeslag en je netto eigen bijdrage berekenen.

Wil je het pakket tussentijds wijzigen? Dit is mogelijk per 1 januari van elk jaar. Geef je wijziging vóór 1 december door aan de afdeling Kindplanning zodat zij de wijziging tijdig kunnen verwerken. Geef je niets door, dan houd je je huidige pakket. Wijzigingen die wij pas na 1 januari ontvangen zullen wij verwerken per 1 januari het jaar daarop.

Basispakket 51 weken:

- Beschikbaar voor KDV en BSO.
- 51 weken per jaar opvang (week 52 – de week tussen Kerst en Nieuwjaar is SKV gesloten).
- Mogelijkheden in ouderportaal: alle dagen tijdens schoolweken en vakantieweken kunnen met elkaar worden geruild.

Schoolwekenpakket:

- Beschikbaar voor BSO.
- 40 weken schoolweken opvang.
- Mogelijkheden in ouderportaal: een schooldag kan alleen worden geruild tegen een andere schooldag. Een schooldag kan dus niet worden geruild tegen een vakantiedag. Opvang op een vakantiedag is alleen mogelijk tegen betaling.

Studiedagen

Is er een studiedag op de vaste opvangdag van je kind? Je kind kan die dag dan gebruik maken van de BSO van 08.00-18.15 uur, meld je kind dan wel voor de ochtend aan.

Komt je kind die dag toch niet naar de BSO? Meld je kind dan tijdig af via het ouderportaal.

Is er een studiedag maar heeft je kind op die dag geen vaste opvangdag? Vraag dan tijdig via het ouderportaal een extra dag aan tegen tegoeduren of tegen betaling.

Er is altijd plek voor jouw kind mits je deze uiterlijk 4 weken van te voren hebt aangemeld.

Aanmelden voor vakantieopvang

Om een reëel beeld te krijgen van het aantal kinderen wat in de vakantie komt, vragen wij je om je kind niet af, maar juist aan te melden via het ouderportaal. Aan het begin van het jaar ontvang je voor een heel jaar vakantietegoeden. (bij een 51 weken contract ontvang je 11 weken vakantietegoed en bij een 48 weken contract 8 weken vakantietegoed). Deze tegoeden zet je in bij het aanmelden van een vakantiedag. Op een dag waarop je in de schoolweken opvang afneemt, een extra of ruildag wilt, is er altijd plek voor jouw kind mits je deze uiterlijk 4 weken van te voren hebt aangemeld.

Overzicht sluitingsdagen SKV

24 december 2022 (sluiten om 16.00 uur)

25 december 2022 t/m 1 januari 2023

18 april 2022 2^e Paasdag

27 april 2022 Koningsdag
26 mei 2022 Hemelvaart
27 mei 2022 (dag na Hemelvaart)
5 juni 2022 2^e Pinksterdag

Inzetten afgemelde uren

Je hebt de mogelijkheid om met je afgemelde uren opvang op een ander moment aan te vragen, binnen een periode van 3 maanden na de betreffende datum.

Het ruilen van een dag is een extra service en wij doen ons uiterste best om je daar in tegemoet te komen als de kind- en personeelsbezetting het toelaat.

Voorwaarden

Algemene voorwaarden

SKV is lid van de Brancheorganisatie Kinderopvang en hanteert de *'Algemene voorwaarden Kinderopvang'*.

SKV werkt volgens het Convenant Kwaliteit Kinderopvang dat door Boink (Belangenvereniging Ouders in de Kinderopvang) en de Brancheorganisatie Kinderopvang is opgesteld.

Bijzondere voorwaarden van SKV in aanvulling op de algemene voorwaarden:

Coulance & hardheid	Het management kan in individuele gevallen op basis van bedrijfsmatige of humanitaire redenen gemotiveerd afwijken van voorrangregels en verkoopvoorwaarden.
Groepsindeling	De organisatie mag een kind laten wisselen van locatie of groep op economische of organisatorische gronden, dit ter uiteindelijk oordeel van de directie.

Verkoopvoorwaarden

Wij kennen tariefdifferentiatie. Afhankelijk van je pakketkeuze kan de uurprijs verschillen.

Wij factureren op of rond de 13^e van elke maand voorafgaand aan de opvang.

Betaling ontvangen wij graag uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum.

Bij betaling via automatische incasso schrijven wij het factuurbedrag af op of rond de 27^e van de maand.

Voor de BSO geldt een minimum omvang van de opvang van één dag per week.

De looptijd van je pakketkeuze is van 1 januari t/m 31 december. Bij instroom gedurende het jaar loopt dit vanaf de plaatsingsdatum t/m 31 december. Het wijzigen van het pakket tijdens de looptijd is niet mogelijk.

Einde overeenkomst kinderopvang

De overeenkomst kinderopvang kan op verschillende manieren eindigen.

- **Je zegt zelf de opvang helemaal of gedeeltelijk op**
Opzeggen van de opvang kan schriftelijk via e-mail naar kindplanning@kinderopvangvianen.nl. Wij hanteren een opzegtermijn van één maand. Deze opzegtermijn geldt ook bij gedeeltelijke opzegging. Een opzegging kan ingaan op elk gewenst moment in de maand.
- **Omdat je kind naar het voortgezet onderwijs gaat**
De plaats op de BSO vervalt automatisch aan het einde van de basisschoolperiode. Deze vervaldatum staat ook vermeld in je overeenkomst.
- **Omdat er een betalingsachterstand is ontstaan en er geen betalingsregeling is afgesproken**
Bij wanbetaling behouden wij ons het recht voor om een plaatsing te beëindigen.
- **Omdat er een zwaarwegende overweging is voor SKV om de overeenkomst te beëindigen.**

Kosten

Kosten BSO

Voor de BSO betaal je een vast bedrag voor de opvang. SKV heeft een kostenoverzicht per opvangsoort en opvangmogelijkheden. Jaarlijks worden de kosten geïndiceerd en worden ouders hierover tijdig geïnformeerd. In het contract staat een kostenoverzicht opgenomen.

Kinderopvangtoeslag

Als je kind naar de buitenschoolse opvang gaat zijn hier kosten aan verbonden die je rechtstreeks aan ons betaalt. Voor een tegemoetkoming in de kosten kan je via de Rekentool kijken of je in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van het (gezamenlijk) inkomen.

Landelijk Register Kinderopvang

SKV staat geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Elke BSO heeft een eigen registratienummer. Het LRK is een openbaar register van instellingen en bedrijven die vergunning hebben om kinderopvang aan te bieden. Het toezicht op de kwaliteit van de kinderopvang, veiligheid en de hygiëne is een verantwoordelijkheid van de gemeente. Inspecteurs van de GGD Midden-Nederland oefenen dit toezicht uit. Je hebt het LRK nummer van de opvanglocatie nodig bij het aanvragen van kinderopvangtoeslag. Onze LRK nummers staan op onze website.

Regelingen

Het wijzigen van opvangdagen (overeenkomst kinderopvang)

Is je kind geplaatst en wil je een wijziging aanbrengen in de opvangdagen, dan kan je dit via e-mail aanvragen bij de afdeling Kindplanning via kindplanning@kinderopvangvianen.nl. Aan de hand van de bezetting bekijken wij of je aanvraag realiseerbaar is.

Incidenteel een extra dag(deel) afnemen

Wij bieden geplaatste kinderen de mogelijkheid om incidenteel een extra dag te komen. Dit kan echter alleen op de eigen groep en als de bezetting het toelaat en kan worden aangevraagd via de ouderapp. De aanvraag is ter beoordeling van de groepsleiding.

Wettelijke aansprakelijkheid

SKV is verzekerd voor Wettelijke Aansprakelijkheid voor bedrijven. SKV sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld voor welke schade ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren wordt vergoed.

Als een kind schade aanricht, dan valt dat onder de particuliere WA-verzekering van de betreffende ouders, ook als het kind onder onze leiding staat. Dit is geregeld in het Nieuw Burgerlijk Wetboek. Kinderen onder de 14 jaar vallen altijd onder verantwoordelijkheid van de ouders. Tevens heeft SKV een ongevallenverzekering afgesloten. Deze verzekering geldt voor de tijd dat de kinderen daadwerkelijk van de kinderopvang gebruik maken en voor de gebruikelijke reisweg. Bij vergoeding van medische kosten gaat de ziektekostenverzekering van de ouders altijd voor.

Privacy – je gegevens zijn in goede handen

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) regelt naast de bescherming van vastgelegde gegevens ook de gegevensverwerking. Het hele proces moet voldoen aan de

zorgvuldigheidseisen die de wet stelt: van verzamelen tot vastleggen en doorgeven van persoonsgegevens.

Het *Privacyreglement dienstverlening SKV* beschrijft hoe we omgaan met registreren, bewaren en inzien van persoonlijke gegevens als organisatie én als gebruiker in de bedrijfsprocessen.

Je vindt dit *Privacyreglement van SKV* op onze website.

Je bent niet tevreden, onze klachtenregeling

Waar mensen werken kan er wel eens iets mis gaan. Het is dan goed om te weten dat SKV een regeling heeft voor de klachtbehandeling. Daarin staan waarborgen voor een goede behandeling van een klacht en een toelichting van het onderscheid in de interne en externe behandeling van klachten. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in een Reglement Interne Klachtenprocedure. Het reglement ligt op het SKV kantoor ter inzage. Op verzoek ontvang je hiervan een kopie.

Help ons verbeteren, bespreek je klacht met ons

Ben je ergens ontevreden over, dan kan je dat het beste eerst bespreken met de betrokkene. Vaak gaat het om een misverstand en/of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen. Leidt dit niet tot een bevredigende uitkomst of wil je niet eerst met de betrokken medewerker(s) praten? Dan kan je je klacht kenbaar maken aan de manager kinderopvang of mailen naar klachten@kinderopvangvianen.nl. De betreffende manager neemt dan contact met je op om samen tot een oplossing te komen.

Kom je er met de manager niet uit? Dan kan je vragen om een gesprek met de directeur-bestuurder. Niet afdoende opgelost? Dan is er ook de externe geschillencommissie waar SKV bij is aangesloten, de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.geschillencommissie.nl). Je kunt je klacht in principe ook direct aan de Geschillencommissie voorleggen. Wij benutten liever eerst alle interne mogelijkheden om samen tot een oplossing te komen.

Voorbeeld Bij het ophalen spreek je de pedagogisch medewerker. Je bent teleurgesteld dat zij niet op de hoogte blijkt van iets belangrijks over jullie kind dat je 's morgens aan haar collega vertelde.

Hoe verder? Je bespreekt dit eerst met die betrokken pedagogisch medewerker(s). De medewerker kan dan verdere uitleg geven. Vervolgens maak je samen met de pedagogisch medewerker constructieve afspraken.

Komt je er samen niet uit? Neem dan contact op met de manager om dit te bespreken.

De klachtenprocedure stapsgewijs

Je bent ouder van een kind dat bij ons naar de BSO komt en je hebt een klacht.

Stap 1 Neem contact op met de medewerker(s) die met de klacht te maken heeft.

Wees openhartig over je ontevredenheid: vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing.

Stap 2 Leidde stap 1 niet tot een bevredigend resultaat, richt je dan tot de eerst verantwoordelijke binnen de organisatie (veelal de manager kinderopvang) of mail je klacht naar:

klachten@kinderopvangvianen.nl

Leg de klacht voor en vraag de organisatie hier een besluit over te nemen.

Stap 3 Ben je niet tevreden met de beslissing van SKV of het verloop van het klachtproces? Dan kan je je wenden tot de Geschillencommissie, de onafhankelijke klachtencommissie waarbij SKV is aangesloten. De website van de Geschillencommissie is www.geschillencommissie.nl.

Het klachtenreglement geldt niet altijd...

Er zijn zaken waarover geen formele klacht kan worden ingediend:

- beleid met betrekking tot de vaststelling van de ouderbijdrage
- algemene openingstijden van de kinderdagverblijven
- als een gebeurtenis langer dan 6 maanden geleden plaatsvond
- beleid van het bestuur
- een klacht die al eerder is behandeld

Dit wil overigens niet zeggen dat wij niet open staan voor opmerkingen en suggesties over het beleid. De afhandeling hiervan verloopt echter niet via deze klachtenprocedure.

Klachten beschouwen wij als een organisatieadvies op maat

Wij registreren alle klachten en de afhandeling ervan. Hiervan maken wij jaarlijks een verslag, dat wij voorleggen aan de Oudercommissie.

Als je kind bij ons komt – BSO

Nadat jij en je kind een intakegesprek met ons hadden op de groep van je kind begint de wenperiode. Hoe de wenperiode verloopt, hoe een dag er voor je kind bij onze BSO uit ziet en welke contacten je in de regel met ons hebt, lees je op de volgende pagina's.

Welkom bij de BSO

Zodra je kind naar de basisschool gaat, is je kind ook welkom op de BSO. Of je nu kiest voor alleen voorschoolse opvang, alleen naschoolse opvang of voor een combinatie van beiden: je kind maakt bij de BSO deel uit van een vaste groep kinderen en pedagogisch medewerkers. De groep bestaat iedere week weer uit dezelfde kinderen onder begeleiding van vaste pedagogisch medewerkers. Hierdoor zal je kind zich snel veilig en vertrouwd voelen.

Wennen en welbevinden: voelt je kind zich thuis bij onze BSO?

Wennen op de buitenschoolse opvang

Je komt samen met je kind naar het intakegesprek. Je kind maakt dan alvast kennis met de pedagogisch medewerkers en de groep en krijgt de gelegenheid om met de groep mee te doen. De pedagogisch medewerker die het intakegesprek heeft gevoerd, haalt je kind ook de eerste keer op, zodat je kind een vertrouwd gezicht ziet. Je haalt je kind op de afgesproken tijd weer op bij de BSO.

De pedagogisch medewerker informeert je tijdens de dagelijkse contacten over hoe je kind al wennend een plekje vindt in de groep en de BSO steeds gewoner wordt. Het is belangrijk dat je (of een vertrouwd persoon) tijdens de welperiode goed bereikbaar bent: zo kunnen we goed met je overleggen en informatie uitwisselen, waar nodig.

Ongeveer twee maanden na de start van de opvang vindt er een zogenaamd 'gewenningsgesprek' plaats, waarin we met je bespreken hoe de gewenning verlopen is.

Welbevinden in beeld

Bij werken aan kwaliteit hoort ook de toets of kinderen zich wel prettig voelen bij ons. Een kind dat zich op zijn gemak voelt is open, nieuwsgierig, levenslustig, ontspannen en vol zelfvertrouwen.

De omgeving van de BSO, de band met de pedagogisch medewerkers en de interactie met andere kinderen in de groep werken door op het welbevinden van elk kind. Wij bekijken het welbevinden van kinderen op verschillende manieren: de pedagogisch medewerkers observeren de groep kinderen en individuele kinderen. Ervaringen en observaties overleggen ze met teamleden.

Wij hanteren het kindvolgsysteem Zien! in Konnect, waarmee we welbevinden en ontwikkelingsaspecten volgen. We geven en krijgen input van ouders in gesprekken over hun kind. De pedagogisch medewerker waarmee je eerder ook het intakegesprek voerde, is in een 'mentorrol' betrokken bij jullie kind. Jaarlijks zijn er oudergesprekken waarin ouders en pedagogisch medewerkers informatie uitwisselen.

Op de BSO vragen we kinderen vanaf 8 jaar ook zelf naar hun mening, want die mening telt ook.

Een dag op de BSO

Brengen bij de voorschoolse opvang

Als je gebruik maakt van voorschoolse opvang, dan kan je je kind brengen vanaf 07.15 uur. Tot 08.00 uur kunnen de kinderen gebruik maken van een ontbijt op de locatie. Onze pedagogisch medewerkers brengen je kind op tijd naar school.

Komt je kind niet naar de BSO, bijvoorbeeld door een speelafpraak of ziekte? Geef dit alstublieft voor 11.00 uur door aan de BSO door je kind af te melden via de ouderapp!

Van school naar de BSO en van de BSO naar huis

Onze pedagogisch medewerkers halen de kinderen op bij school. Onze medewerkers zijn herkenbaar aan een kledingstuk met het logo van SKV. Onze BSO's bieden opvang aan kinderen van alle basisscholen uit Vianen en Hagestein: we halen kinderen lopend op of met onze SKV auto of bus. Je kunt je kind vanaf 16.00 uur ophalen bij de BSO.

Dagindeling: wat doe je zoal op de BSO?

Na school is het tijd voor een rustmoment: even bijkomen, samen iets eten en drinken. Voor kinderen die al om 12.00 uur komen, verzorgen wij een lekkere en gezonde broodmaaltijd. Een uitgelezen moment om bij te praten met elkaar en de pedagogisch medewerkers, ook over de afgelopen schooldag. Daarna is er volop ruimte voor kinderen om naar eigen wens iets te doen, immers de kinderen brengen hun vrije tijd door bij de BSO. De pedagogisch medewerkers volgen de individuele behoefte én voelen aan hoe de energie in de groep ligt.

Bruisend activiteiten aanbod

Vanuit themagericht werken ontplooiën onze pedagogisch medewerkers uiteenlopende activiteiten (o.a. spelletjes, knutselen, sporten, koken, muziek, bewegen voor en met de kinderen). De thema's zijn zo ingestoken dat uiteenlopende competenties en ontwikkelingsgebieden van jullie kind aan bod komen, je kind veel speelplezier beleeft en wij je kind kunnen blijven uitdagen met nieuwe materialen en activiteiten.

In schoolvakanties maken wij altijd een speciaal vakantieprogramma, zodat je kind weet waar hij naar uit kan kijken. Die programma's koppelen we aan brede en inspirerende thema's die soms meerdere weken doorlopen (bijv. het wilde westen, winterwonderland, doe een wens, de moestuin, etc.). Aan het eind van een periode wordt dit thema zichtbaar afgesloten met bijvoorbeeld een tentoonstelling of voorstelling voor de ouders.

Buiten spelen

We gaan zoveel mogelijk met de kinderen naar buiten. Elke BSO heeft een eigen buitenspeelplaats en we bezoeken ook regelmatig speelterreinen in de buurt. Zo nu en dan maken we met de kinderen een uitstapje, bijvoorbeeld naar bibliotheek of film. Bij het intakegesprek geef je hiervoor je schriftelijke toestemming. Kinderen van 7 jaar en ouder zijn toe aan iets meer zelfstandigheid en ruimte. Via een '7+formulier' maken we afspraken met je kind.

Kleding

Soms vragen wij om extra kleding, schoenen of laarzen mee te nemen voor het buiten spelen en uitjes. Handig is als je jassen, kleding, rugzakken en laarzen van een naam voorziet. Dit in verband met het zoekraken van eigendommen.

Speelgoed

Op de BSO is voldoende leuk en uitdagend spelmateriaal aanwezig, je hoeft dus geen eigen speelgoed mee te geven: dan kan er ook niets kwijtraken. SKV is niet aansprakelijk voor het zoekraken en/of beschadigen van meegebrachte spullen of kleding.

Feesten en verjaardagen

Verjaardagen vieren we natuurlijk, waarbij een gezonde traktatie uitdelen mág, maar niet moet. Ook koppelen we leuke activiteiten aan de feestdagen, zoals Sinterklaas, Kerstmis en Pasen.

Goede doel

Ieder jaar organiseren alle BSO's gezamenlijk een project voor een goed doel, door kinderen van Vianen voor andere kinderen.

Openstelling BSO tijdens schoolvakanties

Tijdens de schoolvakanties zijn een deel van onze BSO's open van 08.00 uur tot 18.15 uur. Een halve dag opvang tijdens schoolvakanties is niet mogelijk. Je kunt je kind(eren) tot 09.00 uur bij ons brengen en vanaf 16.00 uur weer ophalen. Kinderen die tijdens schoolweken voorschoolse opvang afnemen kunnen vanaf 07.15 uur gebracht worden.

Openstelling BSO tijdens studiedagen

Tijdens studiedagen zijn wij geopend van 08.00 uur tot 18.15 uur. Kinderen die tijdens schoolweken voorschoolse opvang afnemen kunnen vanaf 07.15 uur gebracht worden. Wanneer je je kind tijdens een studiedag aan wilt melden voor de BSO kun je dit doen via Konnect. Dit kan van je tegoeduren of tegen extra betaling.

Openstelling BSO tijdens staking basisschool

Als een basisschool staakt is de BSO open bij voldoende aanmeldingen (minimaal 4 kinderen). Deze dag is aan te vragen tegen betaling. Is het je contractdag dan betaal je alleen de schooltijden. Is het niet je contractdag, dan betaal je de hele dag. Voor deze dag mogen ook afwezigheidsuren worden ingezet.

Te laat

Probeer op tijd binnen te zijn om je kind(eren) op te halen. Wanneer je een uitgebreide overdracht wilt, dan kan je beter iets eerder komen. De medewerkers sluiten om 18.15 uur af. Wanneer je merkt dat je het niet redt om de kinderen voor sluitingstijd op te halen, kan je misschien een buurvrouw of familielid vragen om je kind(eren) op te halen, zodat de kinderen toch op tijd naar huis kunnen.

Wanneer je structureel je kind te laat komt ophalen (vanaf 5 minuten na 18.15 uur) krijg je van de medewerkers het verzoek om je handtekening te zetten op een formulier waar wij op noteren hoe vaak je te laat bent. Na 2 keer te laat ophalen zal de manager een afspraak met je maken om dit te bespreken.

Wanneer je voor de derde keer te laat komt, mag je kind de eerstvolgende opvangdag niet komen.

Oudercontacten en informatie-uitwisseling op de BSO

Naast het intakegesprek en het dagelijks contact met de pedagogisch medewerker zijn er meerdere contactmomenten door het jaar heen.

Gewenningsgesprek

Het eerste oudergesprek vindt drie maanden na de intake plaats. De pedagogisch medewerkers vullen het evaluatieformulier gezamenlijk in. Dit doen zij op grond van hun observaties. Het gesprek wordt op de BSO gehouden met één van de pedagogisch medewerkers. In het eerste oudergesprek wordt de gewenningsperiode van het kind besproken.

Oudergesprek

Minimaal één maal per jaar maken we een afspraak met je voor een oudergesprek. Dit gesprek vindt plaats op de BSO. De pedagogisch medewerker die 'mentor' is van je kind voert dit gesprek met je.

In het gesprek staan het welbevinden en de ontwikkeling van jullie kind centraal. Wij hanteren een kindvolgsysteem om het welbevinden en de ontwikkeling van jullie kind goed te kunnen volgen. Ouders en/of de pedagogisch medewerkers kunnen ook tussentijds een extra gesprek aanvragen. Soms voorzien ouders of medewerkers mogelijke drempels in welbevinden of in de ontwikkeling, of wil je als ouder gewoon eens van gedachten wisselen over dilemma's in de opvoeding.

Einde van de opvang

Als je kind de BSO gaat verlaten dan besteden wij aandacht aan het vertrek van je kind. Je ontvangt van ons een vragenlijst waarin wij je vragen stellen over de gehele periode waarin je kind bij de BSO kwam. De nadruk ligt daarbij voornamelijk op de manier waarop je kind en jij de BSO hebben ervaren. De uitkomsten van de vragenlijst verwerken wij als onderdeel van onze reguliere meting naar klanttevredenheid.