



Stichting  
Kinderopvang  
Vianen



# Informatieboek 2022

## Peuterclub

## Inhoudsopgave

.....	1
Inhoudsopgave .....	2
Welkom bij Stichting Kinderopvang Vianen .....	5
Professionele kinderopvang – je kunt op ons vertrouwen .....	5
Welkom bij de Peuterclub!.....	6
Activiteiten .....	6
Onze medewerkers - vele mensen maken sámen SKV .....	7
Coaching en pedagogisch beleidsmedewerker.....	8
Praktische informatie over aanmelding, plaatsing en contracten .....	9
Inschrijfvoorwaarden en plaatsingsprocedure .....	9
Algemeen.....	9
Overeenkomst kinderopvang .....	9
Intakegesprek: voordat je kind de eerste keer bij ons .....	9
Beleidssterreinen .....	10
Pedagogisch beleid.....	10
Pedagogische visie.....	10
Pedagogische doelen.....	10
Opvangbeleid en praktische zaken voor ouders .....	10
Samenwerking met basisscholen .....	10
Met diverse scholen hebben wij een samenwerkingsovereenkomst. Samen trekken we op met activiteiten en werken we aan thema's. ....	10
Beroepskracht-kindratio regeling peuterclub .....	10
Vierogenprincipe peuterclub.....	11
Speelgoed .....	11
Wat neem je mee? .....	11
Feesten en verjaardagen .....	11
Huisregels .....	11
Branchevereniging.....	11
Voedingsbeleid .....	11
Fruit en drinken .....	11
Gezondheidsbeleid .....	12
Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RIE) .....	12
Inentingën .....	12
Zieke kinderen... of niet? .....	12
Medicijnen en medische handelingen .....	12
Kinderen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking .....	13
Als wij ons zorgen maken .....	13

Oudercommunicatie.....	14
Oudercontacten met maken medewerkers .....	14
Medewerkers kantoor .....	14
Ouderportaal Konnect.....	14
Nieuwsberichten SKV .....	14
Ouderavond.....	14
Klanttevredenheid.....	14
Medezeggenschap en toezicht: een kritische blik is noodzakelijk.....	15
Medezeggenschap van ouders .....	15
Toezicht op kwaliteit .....	15
Toezicht op bestuur.....	15
Voorwaarden, kosten en regelingen .....	16
Voorwaarden.....	16
Algemene voorwaarden .....	16
Verkoopvoorwaarden.....	16
Einde overeenkomst kinderopvang De overeenkomst kinderopvang kan op verschillende manieren eindigen. ....	16
Kosten.....	16
Kosten peuterclub .....	16
Kinderopvangtoeslag.....	17
Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE).....	17
Landelijk Register Kinderopvang .....	17
Wettelijke aansprakelijkheid .....	17
Privacy – je gegevens zijn in goede handen .....	18
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
Welkom op de Peuterclub.....	21
Wennen en welbevinden: voelt je kind zich thuis op onze Peuterclub? .....	21
Wennen op de peuterclub .....	21
Welbevinden in beeld.....	21
Oudergesprek .....	21
Oudercontacten en informatie uitwisseling op de Peuterclub .....	21
Een ochtend op de peuterclub.....	22
Bringen naar de peuterclub.....	22
Dagritme.....	22

Peuterclub tijdens schoolvakanties.....	23
Te laat .....	23

## 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 vestigingen van de peuterclubs zijn kinderen van 2 jaar tot 4 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 medeverantwoordelijkheid voor draagt.

Betrokken en deskundig spelen onze pedagogisch medewerkers in op de behoefte en ontwikkeling van jouw 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. Op deze manier 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 inzien en 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 bij één van onze peuterclubs. Wij nodigen je uit om hiervoor een afspraak te maken via onze website. Tijdens een persoonlijke rondleiding van 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!***

## Welkom bij de Peuterclub!

Is je kind 2 jaar en zoekt hij of zij meer uitdaging in het spel? Maakt je kind geen gebruik van een kinderdagverblijf maar mist hij of zij de interactie met andere kinderen? Dan kan je terecht bij één van de peuterclubs (voorheen peuterspeelzaal) van SKV!

Je kind wordt geplaatst in een groep met kinderen van 2 jaar tot 4 jaar en kan op deze manier gebruik maken van alle extra's die deze groep te bieden heeft. Op iedere groep werken vaste pedagogisch medewerkers zodat je kind snel vertrouwd met hen raakt en een band kan opbouwen.

Voor openingstijden van onze peuterclubs verwijzen wij je naar de website.

### Activiteiten

Een vaste dagindeling biedt de kinderen structuur en houvast. Zij raken vertrouwd met de steeds terugkerende vaste momenten, waardoor de peuterclub een veilige en vertrouwde omgeving voor hen wordt.

Door het werken met thema's en het organiseren van verschillende activiteiten buiten de deur, krijgen de peuters net dat beetje extra uitdaging wat aansluit bij de ontwikkelingsfase waarin zij zich bevinden. Alle materialen en activiteiten zijn afgestemd op de leeftijd van de peuters en daarnaast staat zelfredzaamheid hoog op ons lijstje. Binnen een afzienbare periode gaat je peuter immers naar de basisschool en daar willen wij je peuter dan ook geleidelijk op voorbereiden.

## Onze medewerkers - vele mensen maken sámen SKV

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

**Pedagogisch medewerkers** hebben de leiding over de groep van jullie kind. Dit 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. 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 het kind die de ontwikkeling van het kind stimuleert. Bijvoorbeeld door doelen te stellen. Zijn er bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind, dan verwijst de mentor de ouders door voor verdere hulp.

De mentor bespreekt periodiek de ontwikkeling en het welbevinden van jouw kind in een oudergesprek. Bij het intakegesprek maak je kennis met de mentor van je kind. 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, het 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 2 managers kinderopvang, een projectmanager 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.

Naast de pedagogisch beleidsmedewerker en coaches heeft SKV per 1 januari 2022 ook een beleidsmedewerker VE in dienst. De beleidsmedewerker VE ondersteunt medewerkers die werkzaam zijn op een van onze VE-locaties, te denken valt aan coaching on the job, groepsgesprekken en individuele coaching.



## 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. Kinderen mogen op de peuterclub worden geplaatst vanaf de leeftijd van 2 jaar.

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 boven aan de wachtlijst komt te staan.

#### Overeenkomst kinderopvang

Wij streven ernaar 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 je 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 op 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 ervan uit dat kinderen zich voornamelijk ontwikkelen door 3 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 3 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 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: jullie kind wordt gezien en gehoord.

### Opvangbeleid en praktische zaken voor ouders

#### Samenwerking met basisscholen

Met diverse scholen hebben wij een samenwerkingsovereenkomst. Samen trekken we op met activiteiten en werken we aan thema's.

#### Beroepskracht-kindratio regeling peuterclub

In het Convenant Kwaliteit Kinderopvang gelden er regels voor de maximale groepsgrootte met het aantal pedagogisch medewerkers. Binnen SKV houden wij ons hieraan. Daarnaast is vastgesteld dat een pedagogisch medewerker per leeftijdsgroep een maximumaantal kinderen mag hebben. Elk kind wordt gekoppeld aan een mentor. Deze mentor is een pedagogisch medewerker die het kind per week het meest ziet.

## Vierogenprincipe peuterclub

Het vierogenprincipe 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.

## Speelgoed

De peuterclubs beschikken over ruim voldoende uitdagend spelmateriaal. We vragen je om geen eigen speelgoed mee te geven. Zo kan er ook niets kwijtraken. De favoriete knuffel die je zoon of dochter overal mee naar toe neemt, is natuurlijk welkom.

SKV is niet aansprakelijk voor het zoek raken en/of beschadigen van meegebrachte spullen en kleding.

## Wat neem je mee?

Ieder kind neemt een tasje mee met daarin een stuk fruit voor tijdens het kringmoment, een lunchtrommel met een beker drinken voor bij de lunch. Ook raden wij je aan hierin wat reservekleding te leggen: er kan altijd een 'ongelukje' gebeuren. Luiers zijn niet bij de kosten inbegrepen en kan je, indien je kind nog niet zindelijk is, ook zelf meenemen.

Het is handig als jassen, kleding, rugzakken en laarzen van een naam voorzien worden. Dit in verband met het zoekraken van eigendommen.

## Feesten en verjaardagen

De verjaardagen van de kinderen worden natuurlijk gevierd. Uitdelen mag, maar het is geen verplichting. Over het soort traktatie kan je met de pedagogisch medewerkers overleggen. Wij zijn voorstander van een gezonde traktatie. Daarnaast besteden wij aandacht aan de algemene feestdagen, zoals Sinterklaas, Kerstmis en Pasen. Aan deze feestdagen koppelen we verschillende activiteiten.

## Huisregels

Tijdens het intakegesprek nemen wij ook onze huisregels met je door. In onze peuterclubs zijn huisregels van toepassing voor ouders en kinderen. Deze regels hebben vooral betrekking op de dagelijkse omgang met elkaar én op afspraken rond veiligheid. De huisregels zijn aanwezig op elke locatie zodat ouders, kinderen en medewerkers weten wat de afspraken zijn.

## Branchevereniging

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.

## Voedingsbeleid

### Fruit en drinken

Ouders geven kinderen zelf 1 stuk fruit, een lunchtrommel en een beker drinken mee. Het fruit wordt gezamenlijk tijdens het kringmoment gegeten. De pedagogisch medewerkers voegen al het fruit samen en presenteren dat op een grote schaal. Er is altijd voor ieder wat wils. Van de pedagogisch medewerkers krijgen alle kinderen een beker water/ fruitwater of lauwe thee. Tijdens het

broodmoment eten de kinderen van hun zelf meegenomen lunch en drinken uit de meegegeven beker.

## 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.

### Inenting

Het Rijksvaccinatieprogramma beschermt kinderen tegen 12 ernstige infectieziekten. De uitvoering is in handen van het Consultatiebureau. Ouders zijn verantwoordelijk dat hun kind de gebruikelijke inenting 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 peuterclub is 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 we 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 je kind naar de huisarts, tandarts of het ziekenhuis gaan.

### 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 hier thuis al mee bent begonnen. We vragen je instructies en handtekening op een *'Overeenkomst gebruik geneesmiddelen'*.
- **Zelfzorgmiddelen op verzoek van 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 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 peuterclub kan en mag komen.

### Als wij ons zorgen maken

Wij kunnen je ook uitnodigen voor een gesprek met onze zorg coördinator 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 maken 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. 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 afgeschermdde omgeving om informatie met ouders te delen.

Om toegang te krijgen tot dit ouderportaal krijg je 4 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 ziekmelden, vakanties doorgeven, ruildagen 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 ernaar om eenmaal 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 medewerkers.

### Klanttevredenheid

SKV laat elke 2 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 eigen 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](mailto:oudercommissie@kinderopvangvianen.nl) of spreek één van de leden aan. Op elke peuterclub hangt op een infobord een overzicht van de zittende leden van de oudercommissie.

### Toeziht op kwaliteit

De GGD inspecteert onze peuterclubs 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 peuterclubs. 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.

## Voorwaarden, kosten en regelingen

### 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

Onze tarieven staan vermeld op het tarievenoverzicht op onze website. Via de Rekentool op onze website kan je simpel inzicht krijgen in je netto kosten.

Wij factureren op of rond de 13<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> van de maand.

De minimale omvang van een peuterclub plaats is één dagdeel.

#### 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](mailto: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.
- **Je kind wordt 4 jaar en gaat naar de basisschool**  
Als einddatum van de plaats op de peuterclub wordt 1 dag voor de 4<sup>e</sup> verjaardag van je kind gehanteerd in de overeenkomst.  
Denk je er in dit geval tijdig aan om je kind in te schrijven voor de BSO. Dit gebeurt niet automatisch.
- **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 peuterclub

Bij de peuterclub betaal je een vast bedrag voor de opvang. Jaarlijks worden de kosten geïndiceerd en worden ouders hierover tijdig geïnformeerd. In het contract staat een kostenoverzicht opgenomen.



## Kinderopvangtoeslag

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

Mocht blijken dat je niet voor kinderopvangtoeslag in aanmerking komt, dan kom je in aanmerking voor een gesubsidieerde plaats en betaal je een inkomensafhankelijke ouderbijdrage. Dit houdt in dat je, in plaats van het gehele bedrag, 'slechts' een gedeelte daarvan aan SKV hoeft te betalen, afhankelijk van het (gezamenlijk) inkomen. Op onze website kan je de Rekentool gebruiken om de netto opvangkosten te berekenen.

## Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE)

Sommige kinderen hebben op jonge leeftijd een (risico op) taal- en/of ontwikkelingsachterstand en krijgen dan bij het Consultatiebureau een VVE indicatie. Wanneer je kind een VVE indicatie van het Consultatiebureau heeft gekregen mag deze 4 dagdelen naar de peuterclub. Twee ochtenden dienen door ouders te worden voldaan, de overige twee ochtenden worden volledig gesubsidieerd. PC de Bouwers en PC Peuterparkclub staan geregistreerd als VVE locaties, dat wil zeggen dat wanneer je kind een VVE indicatie heeft je kind op een van deze groepen geplaatst wordt. Indien je kind een VVE indicatie heeft maar je liever je kind dicht bij huis naar een peuterclub wilt brengen, dan kan dit ook. Op alle peuterclubs werken wij met het VVE programma van Piramide, kinderen die naar een van onze peuterclubs gaan krijgen op alle locaties hetzelfde programma aangeboden. Het enige waar je rekening mee dient te houden is dat je dan geen aanspraak maakt op de subsidieregeling voor kinderen met een VVE indicatie.

Als je recht hebt op kinderopvangtoeslag dan vraag je deze toeslag aan voor 2 dagdelen per week. Je betaalt dan voor 2 dagdelen het uurtarief. SKV verzorgt de aanvraag voor de subsidie voor het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> dagdeel en deze dagdelen zijn dus gratis.

Als je géén recht hebt op kinderopvangtoeslag dan betaal je voor 2 dagdelen een inkomensafhankelijke ouderbijdrage. Het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> dagdeel worden volledig gesubsidieerd en zijn dus gratis. Je moet hiervoor wel met bewijsstukken kunnen aantonen dat je niet in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag.

## Landelijk Register Kinderopvang

SKV staat geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Elke peuterclub 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.

## 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 voorzover 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 misgaan. 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](mailto: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](http://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 je 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 peuterclub 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 eerstverantwoordelijke binnen de organisatie (veelal de manager kinderopvang) of mail je klacht naar:

[klachten@kinderopvangvianen.nl](mailto: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](http://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 peuterclubs
- 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 de organisatie niet open staat 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.

## Welkom op de Peuterclub

Je kind is vanaf de leeftijd van 2 jaar van harte welkom op de peuterclub. Je kind maakt op de peuterclub 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 op onze Peuterclub?

### Wennen op de peuterclub

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

Ongeveer drie 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 op de peuterclub, 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 Driestar in Konnect, waarmee we welbevinden en ontwikkelingsaspecten volgen. We geven en krijgen input van ouders in gesprekken over hun kind.

### Oudergesprek

De pedagogisch medewerker waarmee je eerder ook het intakegesprek voerde, is in een 'mentorrol' betrokken bij je kind. Jaarlijks zijn er oudergesprekken waarin ouders en pedagogisch medewerkers informatie uitwisselen. Gesprekken vinden plaats op de Peuterclub.

### Oudercontacten en informatie uitwisseling op de Peuterclub

Naast het intakegesprek, het jaarlijkse gesprek en het dagelijks contact met de pedagogisch medewerkers zijn er meerdere contactmomenten door het jaar heen. Heeft je kind een VE indicatie dan worden er gedurende het jaar 3 gesprekken gepland om de ontwikkeling van je kind met je te bespreken, de beleidsmedewerker VE kan hier bij aansluiten. Daarnaast zorgen de mentoren van kinderen met een VE-indicatie voor een warme overdracht naar de basisschool waar je kind naar toe gaat.

## Een ochtend op de peuterclub

### Brengen naar de peuterclub

Als je gebruik maakt van de peuterclub, dan kan je je kind om 8.30 uur brengen en om 12.30 uur weer ophalen. Wij vragen je met klem om deze tijden te respecteren om het ochtendprogramma op de peuterclub niet te verstoren. Als je om dringende redenen incidenteel een keer moet afwijken van de geldende tijden, dan vragen wij je vriendelijk om ons van tevoren hierover te informeren.

Komt je kind niet naar de peuterclub, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie?  
Geef dit alstublieft voor 09.00 uur door via de ouderapp!

### Dagritme

Juist jongere kinderen hebben behoefte aan voorspelbaarheid en veiligheid. Om de kinderen de nodige structuur te bieden, hebben de groepen een herkenbare ochtendindeling.

#### Het ritme van je kind op de peuterclub

08.30: Ouders brengen hun kinderen

09.00-09.15 uur: Het ochtendprogramma begint

- \* Kinderen zitten op een stoeltje in de kring
- \* Er wordt gezongen, gepraat, gelezen of een activiteit gedaan

09.15-09.45 uur:

- \* Er wordt gezamenlijk opgeruimd
- \* Kinderen gaan aan tafel, er wordt fruit gegeten en wat gedronken
- \* Daarna gaan de kinderen naar het toilet of worden verschoond

10.00 uur: Vrij spel; kinderen gaan onder begeleiding naar buiten/ de gymzaal of starten met een ontwikkelingsgerichte activiteit passend binnen een thema

11.30-11.45 uur:

- \* Er wordt gezamenlijk opgeruimd
- \* Kinderen gaan aan tafel en eten en drinken van hun zelf meegebrachte lunch

12.15 -12.30 uur:

- \* Kinderen naar het toilet of worden verschoond
- \* De ochtend wordt afgesloten met een boekje, liedje of een dans

12.30 uur:: Ouders halen hun kinderen op

### Peuterclub tijdens schoolvakanties

Tijdens alle schoolvakanties zijn onze peuterclubs gesloten.

### Te laat

Probeer op tijd binnen te zijn om je kind op te halen. Wanneer je een uitgebreide overdracht wilt, dan kan je beter iets eerder komen. De pedagogisch medewerkers sluiten 12.30 uur af.

Wanneer je merkt dat je het niet redt om je kind voor sluitingstijd op te halen kan je misschien een buurvrouw of familielid vragen om je kind op te halen, zodat je kind toch op tijd naar huis kan.

Wanneer je structureel je kind te laat komt ophalen (vanaf 5 minuten na sluitingstijd van de peuterclub) 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.