



# informatie

voor ouders

## 0 zit dat zo!

Kinderopvang 0-4 jaar

Kinderopvang  
humanitas

# Inhoudsopgave

	<b>pagina</b>
<b>Inleiding</b>	3
<b>1 Onze visie op kinderopvang</b>	4
<b>2 Onze werkwijze</b>	6
2.1 <b>Starten en wennen in een groep ...</b>	6
2.2 <b>Verzorging</b>	7
2.3 <b>Contacten met ouders</b>	8
<b>3 Een aantal praktische zaken op een rij</b>	10
3.1 <b>Belangrijk om te doen ...</b>	10
3.2 <b>Belangrijk om te weten ...</b>	11
<b>4 Kinderopvang Humanitas kwaliteit</b>	14



## Inleiding

Kinderopvang Humanitas heeft drie decennia ervaring in kinderopvang. Wat betreft kwaliteit en ons pedagogisch aanbod bekleden we een toonaangevende positie in de sector. Kinderopvang Humanitas is een zeer gewilde samenwerkingspartner om nieuwe ontwikkelingen verantwoord vorm te geven, in de kinderopvang en vaak ook buiten de sector. Kinderopvang Humanitas is vanaf haar oorsprong een sociaal maatschappelijke organisatie zonder winstoogmerk. Kinderen staan centraal in onze organisatie. Ook uw kind. Wij investeren continu in kwaliteit, of dat nu gaat om de binnenruimte, kwaliteitssysteem, scholing, pedagogiek of de buitenruimte. Dagelijks maken kinderen met veel plezier gebruik van ons aanbod en staan onze gekwalificeerde medewerkers klaar om uw kind een leuke dag te bieden en om u te vertellen hoe het gaat met uw kind, welke ontwikkeling het doormaakt en wat de plannen voor de komende periode zijn.

Wij voldoen aan alle wet- en regelgeving en kwaliteitseisen die in de kinderopvang gelden. Naast de periodieke interne controles worden wij ook jaarlijks extern gecontroleerd door o.a. de GGD en de brandweer.

In deze brochure vindt u informatie over de kinderdagopvang bij Kinderopvang Humanitas. Deze zaken zijn voor u en uw kind van belang om de dagelijkse zorg voor uw kind te delen met de pedagogisch medewerkers. U vindt in dit boekje o.a. uitleg over onze werkwijze, hoe bepaalde zaken bij ons georganiseerd zijn, wat wij belangrijk vinden en wat u van ons kunt verwachten in het contact met u.

Voor meer gedetailleerde gegevens over bepaalde onderwerpen verwijzen we naar de aparte brochures en de in het kinderdagverblijf gehanteerde procedures of beleidsdocumenten. U kunt deze ter inzage vragen bij de pedagogisch medewerker, de locatiemanager of het regiokantoor. Ook als u na het lezen van deze brochure nog vragen heeft, kunt u bij hen terecht. De bereikbaarheidsgegevens, de Algemene voorwaarden en onze Leveringsvoorwaarden vindt u op onze website [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl). Wij actualiseren onze brochures regelmatig, ook de O, zit dat zo. De meest recente versie vindt u op [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl)



# Hoofdstuk 1

## Onze visie op kinderopvang

Voor Kinderopvang Humanitas betekent kinderopvang sámen zorgen, verzorgen en opvoeden. We zien onszelf als partners van ouders bij de opvoeding van hun kinderen. We streven ernaar om met onze werkwijze, waaronder een grote variatie aan spel- en speelmogelijkheden, bij te dragen aan een goede en gezonde ontwikkeling van uw kind. U kunt meer lezen in de folder 'Informatie pedagogische visie voor ouders' en in het pedagogisch werkplan van uw locatie.

## Onze belangrijkste uitgangspunten op een rij

### Groepssamenstelling

Bij Kinderopvang Humanitas kennen we horizontale en, waar dat voor de hand liggender is, verticale groepen. Voor elke situatie zijn onze pedagogische uitgangspunten leidend. Bij de inrichting en werkor- ganisatie van een groep houden we rekening met de verschillende (spel-)behoefes en ontwikkelingsstadia van de kinderen. Bij baby's passen we de Ruim Baan-aanpak toe, peuters doen mee aan het activiteitengericht werken, kindercentrumbreed.

### Baby's: eigen ontwikkeling

Bij baby's staat bij Kinderopvang Humanitas de eigen ontwikkeling centraal. Wij werken volgens de visie van Emmi Pikler, waarbij de ruimte zó is ingericht dat baby's zich vrij kunnen bewegen en spel- materiaal aangeboden krijgen waar zij eindeloos en geconcentreerd mee kunnen spelen. Dit komt o.a. de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden en gevoel van zelfvertrouwen ten goede. Een ander belangrijk kenmerk is dat pedagogisch medewerkers bewust de tijd nemen voor individuele aandacht voor uw kind, vooral tijdens de verschillende verzorgingsmomenten op een dag.

### Peuters: uitdaging bieden

In de ontwikkeling van kinderen zien we dat vanaf het moment dat kinderen kunnen lopen (ongeveer vanaf 1,5 à 2 jaar) de behoefte ontstaat om 'de wereld in te gaan'. De eigen groepsruimte wordt letterlijk en figuurlijk te klein. We spelen hier op in door kinderen de mogelijkheid te bieden om deel te nemen aan activiteiten die in verschillende ruimtes binnen het kinderdagverblijf worden aange- boden. We noemen dit 'activiteitengericht werken'. Kinderen kunnen zelf kiezen met wie, bij welke activiteit en/of in welke ruimte zij willen gaan spelen; lekker op de bank kruipen om voorgelezen te worden, meedoen met dansen in de hal of samen met een vriendje in een andere groepsruimte of het atelier lekker schilderen. De meerwaarde hiervan is dat uw kind de mogelijkheid krijgt om een scala aan ervaringen op te doen. Bovendien maakt dit een dag op het kinderdagverblijf ook afwisselender en interessanter. Voor de dreumesen die hier nog niet aan toe zijn, worden diverse activiteiten aangeboden in de eigen stamgroep.



### **Buiten spelen - Buiten zijn**

De meeste kinderen vinden buiten zijn en buiten spelen heerlijk. Je kunt rennen, fietsen, sporten, klimmen, bouwen en naar hartelust graven of zandtaartjes bakken. Met de juiste kleding aan, kunnen kinderen bij praktisch elk weertype naar buiten. Ze genieten daar ook van. Vies worden hoort bij buiten spelen, net als nat worden als het regent. Kinderen maakt dat niets uit; ze genieten volop van wat ieder seizoen aan mogelijkheden biedt. Bewegen is gezond en noodzakelijk voor de ontwikkeling. Mede met het oog op de toename van overgewicht en een slechtere motorische ontwikkeling bij kinderen, heeft Kinderopvang Humanitas beleid ontwikkeld op buiten zijn en buiten spelen. We streven ernaar dat kinderen minimaal 25% van de dag naar buiten gaan. Wij gaan ervan uit dat de kinderen makkelijke kleren - die tegen een stootje kunnen en smerig mogen worden - aan hebben. Ook is het handig om een paar laarzen mee te geven die op het kinderdagverblijf blijven staan. Tevens gaan wij ervan uit dat uw kind – afhankelijk van het weertype – een jas en/of regenkleding aan heeft.

### **Activiteiten buitenshuis**

Kinderopvang bij Kinderopvang Humanitas beperkt zich niet tot het gebouw of de buitenspeelplaats. ‘Samen op stap’ in de directe omgeving hoort bij het activiteiten aanbod van onze kinderdagverblijven, zoals een bezoekje aan het park, de kinderboerderij, de bakkerij om de hoek of het verzorgingstehuis. Vanzelfsprekend is de veiligheid daarbij een belangrijk uitgangspunt en hanteren we de procedures ‘Uitstapjes en andere activiteiten buitenshuis’ of de procedure ‘Vervoer’. Hierin staan afspraken en voorwaarden die bij dit soort activiteiten gehanteerd worden. Ook nemen pedagogisch medewerkers af en toe het initiatief voor een uitstapje verder weg. U wordt daarover van tevoren geïnformeerd.

### **Veiligheid versus uitdaging**

Vanzelfsprekend zorgen we bij Kinderopvang Humanitas voor een kindvriendelijke en zo veilig mogelijke omgeving. Toch kan er altijd een ongelukje gebeuren, want spelen betekent: uitdagingen aangaan en ervaringen opdoen. Dit kan niet zonder vallen en opstaan. Bij Kinderopvang Humanitas bieden wij kinderen ruimte om te spelen. Bijvoorbeeld om te klimmen waardoor een kind zijn evenwichtsgevoel traint, afstanden leert in te schatten, begrippen leert (hoog, laag) en zelfvertrouwen kan opbouwen. Ons inziens hebben kinderen deze ruimte nodig om zich te ontwikkelen tot evenwichtige en zelfstandige mensen.



## Hoofdstuk 2

### Onze werkwijze

Zoals u ziet, kan er veel bij Kinderopvang Humanitas en biedt een kinderdagverblijf specifieke mogelijkheden voor de ontwikkeling van uw kind. Zo zit uw kind met leeftijdsgenootjes in een stamgroep en zijn er altijd pedagogisch medewerkers die uw kind de aandacht geven die het nodig heeft. De kinderen verblijven in speciaal op hun leeftijd afgestemde ruimtes. Zij krijgen activiteiten en spelmateriaal aangeboden die op hun mogelijkheden en capaciteiten zijn afgestemd. Zo leren ze van elkaar en ontwikkelen ze al op jonge leeftijd spelenderwijs vriendschappen.

### 2.1 Starten en wennen in een groep ...

We bieden ouders de mogelijkheid om de belevenissen van hun kind in de kinderopvang te volgen via de Ouder App. Ouders kunnen foto's bekijken, bladeren in het Hand in Hand boekje en berichten ontvangen en verzenden. Een aantal weken voor de startdatum ontvangt u hiervoor de inloggegevens.

#### Kennismakingsgesprek

Voorafgaand aan de echte eerste dag nodigt een van onze medewerkers u uit voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek maakt u kennis met de pedagogisch medewerkers en krijgt u informatie over de gang van zaken. Onze medewerkers zullen een aantal gegevens over u en uw kind noteren. Niet alleen praktische zaken, zoals telefoonnummers en gezondheidsaspecten of de naam en het telefoonnummer van de achterwacht, maar ook bijzondere aandachtspunten zoals bepaalde allergieën, eet- en slaapgewoonten en bepaalde rituelen die voor uw kind prettig en vertrouwd zijn.

#### Wennen

We vinden het belangrijk dat kinderen in hun eigen tempo aan het kinderdagverblijf wennen en nodigen u dan ook van harte uit om, voorafgaand aan de eerste dag, een aantal keren met uw kind te komen kijken. Onze ervaring is dat het prettig is om hiervoor de tijd te nemen. Wennen is niet alleen belangrijk voor uw kind, maar ook voor u zelf. Op die manier kunt u zien hoe het wennen op de groep gaat en hoe uw kind contact en vertrouwen opbouwt met de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen.

#### Dagindeling, regels en (vaste) rituelen

Als kinderen in een groep komen, leren zij wat daar de gewoonten zijn. Een bepaalde dagindeling, regels en (vaste) rituelen bieden duidelijkheid en structuur aan kinderen. Wij stemmen de gang van zaken af op de groep, de leeftijd van kinderen en we proberen ook rekening te houden met het individuele kind. Afspraken die indruisen tegen het ritme van uw kind, kunt u altijd met de pedagogisch medewerkers bespreken. In veel gevallen kunnen wij aan uw wensen voldoen. In het algemeen blijken kinderen, als zij eenmaal gewend zijn, weinig moeite te hebben met verschillen tussen afspraken thuis en in de groep.



## 2.2 Verzorging

### Voeding

Wij verstrekken flesvoeding, pap, broodmaaltijden, fruithapjes, tussendoortjes en drinken op basis van ons Voedingsplan, waarbij we rekening houden met diëten en verschillende levensovertuigingen. We kiezen voor zo gezond mogelijk, met zo weinig mogelijk toevoegingen. Dat geldt ook voor het drinken, waarin water een belangrijk aandeel heeft. Als uw kind afwijkende voeding nodig heeft, verzoeken wij u die zelf mee te nemen naar het kinderdagverblijf. Indien u een warme maaltijd babyvoeding meebrengt, zal deze door de pedagogisch medewerkers worden verstrekt.

### Slapen in het kinderdagverblijf

In onze kinderdagverblijven beschikken wij over slaapkamers voor de baby's. Wij hanteren de procedure 'Veilig slapen', die gebaseerd is op richtlijnen van Veilig Nederland. Hierin zijn concrete werkinstructies opgenomen over bijvoorbeeld het gebruikte beddengoed, ventilatie en temperatuur van de slaapkamers en controle door onze pedagogisch medewerkers. Ook voor dreumesen en peuters die behoefte hebben aan een middagdutje, is er voldoende slaapgelegenheden. Voor kinderen van deze leeftijd hebben we geen aparte slaapkamers; die ruimte gebruiken we liever voor allerlei activiteiten. De kinderen slapen met elkaar in een groepsruimte op rustbedjes. Als uw kind specifieke zaken nodig heeft om rustig te slapen (bijvoorbeeld een eigen knuffel of slaapzakje), kunt u deze uiteraard meegeven.

### Persoonlijke hygiëne

Kinderopvang Humanitas verstrekt de benodigde luiers, crème, schoonmaakdoekjes, zonnebrandolie, etc. voor de algemene verzorging. Als uw kind bijzondere verzorgingsmiddelen nodig heeft, zoals speciale zalf, verzoeken wij u deze zelf mee te nemen.

### Gezondheid

Kinderopvang Humanitas volgt de (wettelijke) richtlijnen en normen, zoals vastgelegd in de Hygiëncode en in de GGD-richtlijnen. Jonge kinderen komen in aanraking met ziekteverwekkers, waartegen zij nog geen weerstand hebben opgebouwd. In een kinderdagverblijf is deze kans voor kinderen groter dan in de thuissituatie. Door hygiënemaatregelen, zoals het snuiten van de neus, wassen van handen en zorgvuldig schoonmaken, proberen we de overdracht van ziekteverwekkers te beperken. Over het algemeen worden/zijn kinderen die het kinderdagverblijf bezoeken, ingeënt tegen een aantal kinderziektes. Ook kinderen die, om welke reden dan ook, niet worden/zijn ingeënt, kunnen naar het kinderdagverblijf komen. Stelt u de pedagogisch medewerkers van uw kind a.u.b. op de hoogte van een inenting, zodat zij adequaat kunnen reageren op eventuele reacties.



### **Ziekte**

Kinderopvang Humanitas houdt zich aan de uitgangspunten van het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid. Bij ziekte van uw kind wordt er door de pedagogisch medewerkers altijd contact met u opgenomen om te overleggen over de situatie van uw kind. Het kan zijn dat u gevraagd wordt om uw kind op te halen. De pedagogisch medewerker beslist hierover in overleg met de locatiemanager. Mocht uw kind onverwacht professionele hulp nodig hebben, dan wordt de huisarts ingeschakeld.

### **Gebruik van medicijnen**

Voor het geven van medicijnen hanteren wij de procedure 'Zieke kinderen en toedienen medicijnen'. Als uw kind geneesmiddelen of zelfzorgmiddelen gebruikt, verzoeken wij u dit door te geven aan de pedagogisch medewerkers. Als het noodzakelijk is dat de pedagogisch medewerkers een medicijn toedienen, dient dit geneesmiddel/zelfzorgmiddel aangeleverd te worden in de originele verpakking samen met een bewaarvoorschrift en schriftelijke instructie met de dosis en het aantal toedieningen per dag. U vult in dit geval het 'Toestemmingsformulier gebruik geneesmiddelen/zelfzorgmiddelen' in en ondertekent dit. Als ouder bent u altijd eindverantwoordelijk voor de medicatie voor uw kind. Onze pedagogisch medewerkers blijven alert op alle signalen die uw kind afgeeft.

### **Traktatie bij verjaardagen**

Op verjaardagen zetten we de jarige in het zonnetje. Het traktatiebeleid van het kinderdagverblijf wordt samen met de Oudercommissie vastgesteld en past binnen ons Voedingsbeleid. Bij de pedagogisch medewerkers kunt u terecht voor de afspraken hierover.

## **2.3 Contacten met ouders**

Bij Kinderopvang Humanitas hechten we veel waarde aan het contact met ouders. We vinden het belangrijk dat niet alleen de kinderen maar ook u als ouder zich prettig voelt in ons kinderdagverblijf. Vandaar dat we het contact met en de inbreng van ouders op verschillende manieren vorm hebben gegeven.

### **Communicatie met ouders**

De breng- en haalmomenten zijn voor ouders en pedagogisch medewerkers bij uitstek geschikt om contact te leggen. De dagelijkse gebeurtenissen komen aan bod en u mag van onze pedagogisch medewerkers verwachten dat ze u op de hoogte brengen van het wel en wee van uw kind. Vaak gebeurt dit ook digitaal via de Ouder App. U kunt zelf bijdragen aan een goede informatie-uitwisseling door bijzonderheden over uw kind door te geven aan de pedagogisch medewerkers, zodat zij goed kunnen inspelen op uw kind. Dit kan uiteraard tijdens de breng- en haalmomenten of via de Ouder App.





Buiten de breng- en haalmomenten is het mogelijk om een afspraak te maken voor een individueel gesprek over uw kind. Minimaal één maal per jaar nodigen wij u uit om ervaringen en wensen van u of uw kind met ons te bespreken. Dit biedt ons de mogelijkheid om samen specifieke aandacht te hebben voor de ontwikkeling en het welbevinden van uw kind. Tevens biedt het ons de kans om ons aanbod (nog beter) af te stemmen op eventuele wensen van ouders. Mocht u tussentijds zelf de behoefte hebben om uw kind en/of ons aanbod te bespreken, dan is er altijd de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een individueel gesprek.

Minimaal één maal per jaar organiseren wij een ouderavond voor alle ouders van het kinderdagverblijf. Hierbij komen vaak zaken aan bod die het gehele kinderdagverblijf aangaan of wij nodigen een gast-spreker uit die een bepaald thema behandelt. Het blijkt leuk en leerzaam te zijn om met andere ouders én pedagogisch medewerkers van gedachten te wisselen over diverse onderwerpen rond opvoeding en kinderopvang.

Regelmatig brengen wij ouders via schriftelijke informatie op de hoogte van interessant nieuws en/of organisatorische zaken. Dit gebeurt o.a. via het mededelingenbord dat in elk kinderdagverblijf hangt, de website [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl) en de Ouder App.

### **Ouderbetrokkenheid**

Betrokkenheid en inspraak van ouders vinden niet alleen op individueel niveau plaats, maar is met het wettelijk adviesrecht ook per kinderdagverblijf, regio en landelijk geregeld. In verschillende reglementen is de ouderbetrokkenheid vastgelegd.

- De Oudercommissie behartigt de belangen van de kinderen en ouders op locatieniveau. De resultaten van inspectierapporten van de GGD, pedagogische kwaliteitsmetingen, tevredenheidsonderzoeken, het traktatiebeleid en het activiteitenplan en alle onderwerpen die opgenomen zijn in de Wet kinderopvang zijn aspecten waar de Oudercommissie informatie- en adviesrecht op heeft. De Oudercommissie overlegt met de locatiemanager.
- De Ouderraad wordt gevormd door afgevaardigden van de Oudercommissies in een regio en heeft periodiek overleg met de regiodirecteur. De Ouderraad heeft o.a. adviesrecht over nieuwe beleidsonderwerpen en/of beleidswijzigingen en diverse (pedagogische) resultaten op regioniveau.
- De Oudercommissies en Ouderraden kunnen een deel van hun bevoegdheden mandateren aan de Centrale Oudercommissie. Zij vertegenwoordigt de ouders op landelijk niveau en is namens de ouders gesprekspartner van de Raad van Bestuur. De Centrale Oudercommissie heeft adviesrecht op het centraal geformuleerd beleid en de beleidskaders. Zij geeft de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd advies op alle terreinen die van belang zijn voor ouders.



## Hoofdstuk 3

### Een aantal praktische zaken op een rij

Doordat u voor uw kind gebruik maakt van een kinderdagverblijf, heeft u te maken met verschillende organisatorische zaken die goed geregeld moeten zijn. U mag van ons duidelijke informatie verwachten en van onze kant vragen wij ú met een aantal zaken rekening te houden.

#### 3.1 Belangrijk om te doen ...

Voor de volgende punten, vooral gericht op het belang van uw kind, vragen wij nadrukkelijk uw aandacht. Het gaat hier om een aantal praktische 'huisregels' die voor al onze kinderdagverblijven gelden en die bijdragen aan een prettig contact tussen u en onze medewerkers en een goede en veilige omgeving voor uw kind.

##### Huisregels

- Zorg altijd voor een goede bereikbaarheid door wijzigingen van uw (mobiele) telefoonnummer(s) per omgaande aan de pedagogisch medewerkers én via de Ouder App door te geven.
- Zorg voor een 'achterwacht', een contactpersoon in de buurt van het kinderdagverblijf, waarvan naam en telefoonnummer bij ons bekend zijn, die wij kunnen bereiken als er iets met uw kind aan de hand is en wij ú niet kunnen bereiken.
- Geef bijzonderheden over uw kind (bijvoorbeeld voedselallergie, medische informatie, bijzonderheden in de gezinssituatie, eettijden) altijd door aan de pedagogisch medewerkers, zodat zij daar rekening mee kunnen houden.
- U dient voor uw kind een WA-verzekering afgesloten te hebben.
- In verband met het organiseren van activiteiten voor en met de kinderen is het prettig als u de aangegeven haal- en brengtijden aanhoudt.
- Als iemand anders uw kind komt ophalen, is het noodzakelijk dat u dit vóóraf aan de pedagogisch medewerkers meldt. Wij geven uw kind niet mee aan iemand die bij ons niet bekend is.
- Bij ingrijpende veranderingen in de gezinssituatie verzoeken wij u het kinderdagverblijf hiervan op de hoogte te stellen. Vanzelfsprekend houden we daarbij rekening met uw privacy.
- In al onze locaties geldt een algeheel rookverbod.
- De meeste locaties zijn in verband met de veiligheid voorzien van een cijfercodeslot. Wij verzoeken u deze code niet aan derden door te geven. Zo houden wij zicht op wie de locatie binnen komt.
- Als uw kind een dag niet aanwezig kan zijn, verzoeken wij u om uw kind tijdig, doch uiterlijk vóór 9.00 uur af te melden.



- Wij verzoeken u dringend om ons op tijd en volledig (via de Ouder App) te informeren over eventuele ziektes en/of bijzondere omstandigheden van uw kind (bijvoorbeeld hoofdluis en kinder ziekten) mede in verband met zwangere vrouwen op het kinderdagverblijf. Wij kunnen andere ouders dan op tijd informeren en ons ziektebeleid volgens afgesproken procedures uitvoeren.
- Als uw kind terugkeert na een periode van ziekte vragen wij u om halverwege de ochtend of middag telefonisch contact met ons op te nemen over zijn/haar welzijn. Een dag op het kinderdagverblijf kost namelijk meer energie dan een dag thuis.
- U vergemakkelijkt de overgang van thuis naar het kinderdagverblijf door even de tijd te nemen en samen met uw kind iets te doen. Neem daarna duidelijk afscheid, om verwarring en paniek bij uw kind te voorkomen.
- Wij verzoeken u bij het brengen en halen even aan een van de pedagogisch medewerkers te melden dat uw kind gebracht/opgehaald is, voordat u weggaat.
- Houdt u de schriftelijke informatie via het mededelingenborden en de Ouder App
- Denkt u aan een setje extra kleding voor uw kind en kijkt u elke keer in het aparte bakje/mandje/ vakje van uw eigen kind om eventueel natte kleding/traktaties/schriftelijke informatie, etc. mee te nemen.
- De voertaal in onze kinderdagverblijven is Nederlands.

## 3.2 Belangrijk om te weten ...

De informatie hieronder heeft u waarschijnlijk niet dagelijks nodig, maar is prettig om op z'n tijd nog even na te kunnen lezen om te weten hoe het ook alweer zat.

### Openingstijden

Onze kinderdagverblijven zijn het hele jaar op werkdagen geopend. Dat wil zeggen op alle dagen van de week, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en de volgende feestdagen: 1 januari, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, eerste en tweede kerstdag.

De openingstijden vindt u op de locatiewebsite

### De kosten

De kosten van de kinderopvang van uw kind staan vermeld in de overeenkomst, evenals het gemiddelde uurtarief. Uiterlijk 1 november informeren wij u schriftelijk over de prijs van het volgende jaar. In geval van ziekte van uw kind wordt door Kinderopvang Humanitas geen restitutie van kosten gegeven.



### **Extra opvang**

Indien u behoefte heeft aan extra opvang, kunt u deze extra opvang aanvragen via de Ouder App. De afname van extra uren is altijd afhankelijk van de mogelijkheden die het kinderdagverblijf heeft zonder inzet van extra pedagogisch medewerkers. U ontvangt achteraf ter controle een bevestigingsmail van de extra afgenomen opvang, indien u deze optie heeft aangeklikt in de OuderApp. De kosten van de extra opvang worden gefactureerd op de eerstvolgende maandelijkse factuur en via automatische incasso geïnd.

### **Vakanties**

Als uw kind vanwege een vakantie afwezig is, is het voor onze medewerkers prettig om dit zo vroeg mogelijk te weten zodat zij daar bij de activiteitenplanning rekening mee kunnen houden. Tijdens vakanties worden er uitstapjes en bijzondere activiteiten georganiseerd. Voor de medewerkers is het dan belangrijk om vooraf te weten hoeveel kinderen hieraan deelnemen. U behoudt altijd het recht op uw plaats in het geval dat bijvoorbeeld uw vakantieplannen wijzigen.

### **Ruilen van dagen/dagdelen**

Wanneer u voor 9.00 uur op de afgesproken opvangdag laat weten dat uw kind niet aanwezig is, bestaat de mogelijkheid deze dag of dit dagdeel te ruilen. Een ruildag kan uitsluitend worden ingezet op voorwaarde van beschikbaarheid in de planning in de eigen groep. Er kan enkel geruild worden tegen hetzelfde product. Eventuele uitzonderingen daarop zijn te lezen in de ruilvoorwaarden in de Ouder App. De ruildag is kind gebonden.

U kunt een ruiling digitaal aanvragen middels de Ouder App voor een periode van 30 dagen vóór of 30 dagen na de te ruilen opvangdag of –dagdeel. Wanneer geen gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid tot ruilen dan vervalt deze mogelijkheid. Voor ouders die gebruik maken van peuteropvang geldt dat zij geen aanspraak op ruilen kunnen doen. Meer informatie rondom het ruilen van dagen is te vinden in de Ouder App.

### **Dagdelen structureel wijzigen**

Mocht u, door veranderde omstandigheden, de kinderopvangdagen van uw kind (tijdelijk) willen veranderen, dan kunt u dit schriftelijk bij het regiokantoor aanvragen. De afdeling Verkoop, Plaatsing en Planning behandelt de aanvraag en bekijkt of en wanneer de wijziging mogelijk is. Uiterlijk één week na ontvangst van uw verzoek informeren wij u over de mogelijkheden. Als de wijziging (nog) niet mogelijk is, plaatsen wij uw aanvraag – in overleg met u – op een wachtlijst. Indien u het aantal opvangdagen/dagdelen wilt verminderen, geldt de opzegtermijn zoals in de Leveringsvoorwaarden staat vermeld.

### **Een tweede of volgend kind plaatsen**

Voor een tweede of volgend kind is een nieuwe aanvraag noodzakelijk. Plaatsing is afhankelijk van de beschikbare plaatsen. Mocht plaatsing op uw voorkeursdag(en) (nog) niet mogelijk zijn, dan zullen wij u – indien mogelijk – een alternatief aanbod doen.



### **Als uw kind 4 jaar wordt ...**

In de meeste situaties kan het kinderdagverblijf voor een overbrugging zorgen als uw kind niet vanaf de dag dat het vier jaar is naar de basisschool kan. Het is belangrijk dat u tijdig aangeeft hiervan gebruik te willen maken. De overeenkomst loopt namelijk automatisch af op de datum zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst. Indien u de overeenkomst wilt opzeggen voorafgaand aan de vierde verjaardag van uw kind, kunt u de overeenkomst – met inachtneming van de opzegtermijn – eerder opzeggen. Vanaf de leeftijd van vier jaar kunt u gebruik maken van de buitenschoolse opvang (BSO). Voor meer informatie kunt u terecht bij de afdeling Verkoop, Plaatsing en Planning op het regiokantoor. De pedagogisch medewerkers op de locatie kunnen hierover geen uitspraken doen.

### **Beëindiging van de overeenkomst**

De overeenkomst eindigt op de datum zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst. Indien u de overeenkomst eerder wenst te beëindigen, dient u dit tijdig schriftelijk kenbaar te maken bij de afdeling Verkoop, Plaatsing en Planning op het regiokantoor. Hierbij geldt de opzegtermijn zoals deze is vastgelegd in de Leveringsvoorwaarden.

### **Contra-indicatie voor plaatsing**

Het kan voorkomen dat een kind zoveel aandacht nodig heeft, dat het voor de pedagogisch medewerkers niet meer te combineren is met de aandacht voor de andere kinderen in de groep. In zo'n situatie wordt het groepsbelang afgewogen tegen het individuele belang. Als de locatiemanager - na overleg met de regiodirecteur - opvang niet langer verantwoord vindt zal hij/zij contact met u opnemen en eventuele alternatieven met u bespreken. De regiodirecteur kan een aangemeld of reeds geplaatst kind weigeren als het, naar algemeen aanvaarde maatstaven, in aanmerking hoort te komen voor gespecialiseerde opvang. Ook kan aanstootgevend gedrag een reden zijn voor een (tijdelijke) weigering van uw kind.

### **Discriminatie en grensoverschrijdend gedrag van ouders**

Kinderopvang Humanitas verwacht dat haar medewerkers de kinderen en de ouders met respect behandelen. Afspraken daarover zijn ondermeer vastgelegd in een gedragscode. Kinderopvang Humanitas verwacht ook dat ouders haar medewerkers met respect behandelen, ook daar waar irritaties zijn of conflicten dreigen. Ouders worden dringend verzocht mede zorg te dragen voor een klimaat waarin situaties en/of problemen op een correcte manier worden besproken en afgehandeld. Grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd. Medewerkers en ouders worden dan ook aangesproken op grensoverschrijdend gedrag. De aard en omvang van onacceptabel gedrag kan beëindiging van de overeenkomst tot gevolg hebben.



## Hoofdstuk 4

### Kinderopvang Humanitas kwaliteit

Kinderopvang is ons vak en onze ervaring heeft geleid tot een 'Kinderopvang Humanitas kwaliteit' die in al onze kinderdagverblijven zichtbaar is. Daarnaast blijven we continu werken aan verdere verbetering van onze dienstverlening. Als ouders kunt u dit in de volgende zaken terug zien.

#### Duurzaam ondernemen

Duurzaam denken en doen is meer en meer vanzelfsprekend bij Kinderopvang Humanitas. Onze beleidskeuzes, ons beleid en het dagelijkse handelen worden getoetst op allerlei aspecten die voor 'duurzaam' staan. Op centraal niveau worden leveranciers getoetst op materiaalgebruik. We werken alleen met bedrijven die kunnen aantonen dat er geen sprake is van kinderarbeid bij de vervaardiging van hun producten. Ons schoonmaakbedrijf werkt met milieuvriendelijke middelen en we organiseren het verzamelen en recyclen van luiers organisatiebreed. Bij nieuwbouw en verbouwing van onze locaties letten we - met het oog op de toekomst - op het gebruik van milieuvriendelijke verf, isolatie van het gebouw en op multifunctionaliteit. Waar mogelijk digitaliseren wij de informatiestroom. Als we wel papier gebruiken, heeft dat een FSC-keurmerk.

Duurzaam ondernemen is ook in onze kindercentra vanzelfsprekend. Lichten uit als het kan, bewust verschonen in plaats van op vaste tijden en kiezen voor verantwoorde en/of biologische voeding. Zeker zo belangrijk is dat onze medewerkers in het dagelijks activiteiten aanbod voldoende momenten aangrijpen om met de kinderen stil te staan bij het thema duurzaamheid. Ze leggen uit wat duurzaam is en hoe iedereen kan bijdragen aan een gezonde leefomgeving, nu en in de toekomst. Natuurlijk hanteren we ook een 'duurzaam' personeelsbeleid. We werken ergonomisch, hebben aandacht voor de arbo-eisen, bieden scholing en hebben oog voor de mogelijkheden én beperkingen in de diverse leeftijdsfasen.

#### Kwaliteit en registratie

Elk kinderdagverblijf van Kinderopvang Humanitas is kindvriendelijk en veilig ingericht en is opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). De GGD controleert jaarlijks onze kinderdagverblijven, BSO's en peuteropvang. De inspectierapporten zijn in te zien via het Landelijk Register Kinderopvang. Op onze locatiewebsites staat een directe link naar de rapporten. Onze medewerkers werken volgens vastgestelde kwaliteitscriteria en getoetste procedures.



## Personeel

Wij werken met gekwalificeerde pedagogisch medewerkers die in het bezit zijn van een 'Verklaring Omtrent het Gedrag' en een diploma conform de CAO-eisen. De medewerkers worden ingezet volgens de afspraken uit het Besluit Kwaliteit Kinderopvang. In het Besluit staat de verhouding aangegeven tussen het aantal kinderen en het aantal medewerkers. Om de continuïteit in de groep en het kinderdagverblijf te waarborgen, werken we bij ziekte en zwangerschapsverlof zoveel mogelijk met vaste vervangers die ook aan bovengenoemde eisen voldoen.

Kinderopvang Humanitas is een erkend leerbedrijf. De stagiaires worden ingezet volgens de afspraken in de CAO en volgens het interne stagebeleid van Kinderopvang Humanitas.

Een stagiaire staat altijd boventallig op de groep en heeft een vaste werkbegeleider. Ze dragen lila bedrijfskleding. Ouders worden ingelicht als er een stagiaire op de groep aanwezig is.

## Aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering

Kinderopvang Humanitas heeft een wettelijke aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. Ouders moeten voor hun kind(eren) een WA-verzekering hebben afgesloten. Het kinderdagverblijf is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van spullen van kinderen of ouders/verzorgers.

## Veiligheid

Jaarlijks oefenen we tweemaal een ontruiming. Wij houden ons aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op de kinderopvang. Ons beleid is erop gericht om de veiligheid van kinderen en medewerkers in elk kinderdagverblijf te waarborgen. Zo heeft elke locatie een eigen beleid veiligheid en gezondheid. Bij een vermoeden van geestelijke, lichamelijke en/of seksuele mishandeling van een kind, melden wij dit bij Veilig Thuis.

Kinderopvang Humanitas werkt voortdurend aan een veilige omgeving. Alle pedagogisch medewerkers volgen de training kinderEHBO en een training BHV. Hierdoor zijn onze medewerkers in staat om deskundige hulp te bieden bij ongevallen of in een noodsituatie.

## Grensoverschrijdend gedrag door medewerkers

De veiligheid van kleine kinderen is een kostbaar goed dat alle aandacht verdient. Grensoverschrijdend gedrag zoals seksueel misbruik is schokkend en onacceptabel. De publiciteit over dit thema heeft de problematiek op ons netvlies gezet. Kindermisbruik uitbannen is een illusie. Maar we kunnen met elkaar de drempels tegen misbruik wel zo hoog mogelijk maken. Drempels die kunnen helpen bij het voorkomen en bij het vroegtijdig onderkennen en tegengaan van misbruik.

Kinderopvang Humanitas realiseert zich dat we ons maximaal moeten inspannen om de kans op misbruik van kinderen en ongeoorloofd gedrag van medewerkers te voorkomen. We doen dit op alle niveaus in de organisatie. Ieders taakuitoefening én de onderlinge samenwerking zijn van groot belang, evenals controle, onze relatie met ouders, elkaar aanspreken en het melden van opvallende of afwijkende zaken en grensoverschrijdend gedrag. Ons beleid en de werkwijzen zijn erop gericht om de ontdekking van seksueel kindermisbruik zo min mogelijk aan het toeval over te laten.



## **Privacy**

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens en kunnen deze gebruiken om u te informeren over voor u van belang zijnde zaken.

## **Foto's en film-opnames**

Onze pedagogisch medewerkers maken met grote regelmaat foto's en soms film-opnames van de kinderen tijdens activiteiten. De foto's worden gebruikt om u als ouders te informeren over waar uw kind zoal mee bezig is, over de thema's waaraan gewerkt wordt of ter illustratie in nieuwsbrieven. Ook worden foto's gebruikt voor onze offline publicaties, website of social media. Via het 'Toestemmingsformulier Beeldmateriaal' kunt u kenbaar maken of u toestemming geeft voor het gebruik van beeldmateriaal voor de diverse doeleinden. Vanwege de privacy van kinderen en medewerkers verzoeken wij u om zelf geen opnames op social media e.d. te plaatsen.

## **Adviesrecht van ouders**

Het wettelijk adviesrecht van ouders is vastgelegd in reglementen. Deze reglementen geven aan over welke zaken (volgens de Wet kinderopvang) Kinderopvang Humanitas advies moet vragen aan de Oudercommissie/Ouderraad/Centrale Oudercommissie. Kinderopvang Humanitas spant zich nadrukkelijk in om in samenspraak met ouders te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare situatie die recht doet aan de belangen van ouders en kinderen enerzijds en een verantwoorde bedrijfsvoering anderzijds.

## **Klantenplatform**

Als ouder kunt u ook uw stem laten horen via ons Klantenplatform. U ontvangt dan periodiek een vragenlijst over één of meerdere onderwerpen. Wilt u zich aanmelden voor het Klantenplatform? Ga dan naar [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl) voor de meest actuele informatie rondom de aanmelding.

## **Klanttevredenheidmeting**

Om ons aanbod voortdurend af te stemmen op de wensen van ouders, voert Kinderopvang Humanitas periodieke onderzoeken uit onder ouders. Het gaat hierbij om een onderzoek na de eerste kennismaking, na de wenperiode en na einde opvang. Daarnaast wordt het reguliere klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle klanten. Kinderopvang Humanitas maakt gebruik van het onderzoeksinstrument de VerbeterMeter. De uitnodiging voor de onderzoeken ontvangt u daarom ook vanuit de VerbeterMeter. Wij stellen het op prijs als u hieraan meewerkt en op die manier bijdraagt aan de verbetering van onze dienstverlening.





### **Niet tevreden en dan?**

Als u met een situatie geconfronteerd wordt die u niet prettig vindt, willen wij dit graag van u horen en het liefst in goed overleg met u oplossen. In onze klachtenprocedure, die u kunt opvragen bij een pedagogisch medewerker of kunt bekijken op via de Ouder App, geven wij aan bij wie u terecht kunt met uw klacht en binnen welke termijn u van ons een reactie kunt verwachten. Vanzelfsprekend wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht, dan heeft u het recht om u te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of rechtstreeks bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Op onze website is meer informatie beschikbaar.





## Meer informatie

Wilt u meer over ons weten?

Kijk dan even op onze website: [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl)