



# informatie

voor ouders

## 0 zit dat zo!

Buitenschoolse opvang

Kinderopvang  
humanitas

# Inhoudsopgave

	<b>pagina</b>
<b>Inleiding</b>	3
<b>1 Onze visie op buitenschoolse opvang</b>	4
<b>2 Onze werkwijze</b>	6
2.1 <b>De BSO-groep</b>	6
2.2 <b>Verzorging</b>	7
2.3 <b>Contacten met ouders/verzorgers</b>	9
<b>3 Een aantal praktische zaken op een rij</b>	11
3.1 <b>Belangrijk om te doen ...</b>	11
3.2 <b>Belangrijk om te weten ...</b>	12
<b>4 Kinderopvang Humanitas kwaliteit</b>	15



## Inleiding

En dan is het zover: 4 jaar! Uw kind is opeens basisschoolkind geworden en moet wennen aan twee nieuwe groepen: de basisschool en de buitenschoolse opvang. In onze buitenschoolse opvang kunnen kinderen lekker luiëren, spelletjes doen of wat kletsen. Spelen met de computer, lekker tutten en je opmaken of de racebaan uitleggen. Buiten voetballen, skaten, touwtje springen of gezellig picknicken op een mooie dag, behoren tot de mogelijkheden. Maar ook naar het zwembad, muzieklles of een workshop 'Circus' kunnen tot ons aanbod behoren. De interesses van de kinderen en de mogelijkheden in de omgeving spelen hierbij een belangrijke rol.

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, kwaliteitszorgsysteem, 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 buitenschoolse opvang 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 buitenschoolse opvang (BSO) bij Kinderopvang Humanitas. 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 de BSO gehanteerde procedures of beleidsdocumenten. U kunt deze altijd 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) en op het extranet van de locaties. Op onze website kunt u via de Leeswijzer specifieke informatie vinden.



# Hoofdstuk 1

## Onze visie op buitenschoolse opvang

Voor Kinderopvang Humanitas betekent buitenschoolse opvang sámen zorgen, verzorgen en opvoeden. We zien onszelf als partners van ouders/verzorgers bij de opvoeding van hun kinderen. We streven ernaar om met onze werkwijze, waaronder een grote variatie aan sport-, 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 ‘De dagelijkse praktijk op’ van uw locatie.

## Onze belangrijkste uitgangspunten op een rij

### Pedagogische betekenis BSO

Buitenschoolse opvang heeft een specifieke betekenis die onze werkwijze voor een belangrijk deel bepaalt. De BSO wil kinderen een veilige basis bieden, waar zij zich prettig en gewaardeerd voelen en waar zij na een intensieve schooldag kunnen ontspannen door vrij spel, maar ook de mogelijkheid hebben om verschillende activiteiten te doen. BSO is vrije tijd, waar kinderen zelf vorm aan kunnen geven. In onze BSO's is kindparticipatie een belangrijk thema en werken we aan een toenemende mate van zelfstandigheid van kinderen, passend bij hun ontwikkeling en leeftijd. Vandaar dat buitenschoolse opvang een naar buiten gerichte blik heeft, wat bijvoorbeeld te zien is in de samenwerking met sportclubs, verenigingen en dergelijke. Begeleiden van kinderen gedurende een aantal dagdelen per week betekent ook opvoeden. De BSO is erop gericht eigen keuzes te maken, verantwoordelijkheid te dragen en kinderen te leren rekening te houden met elkaar. Daarbij willen we dat de BSO een plek is voor jong en oud, voor jongens en meisjes, met andere woorden een plek die voor alle kinderen en hun ouders/verzorgers prettig is en waar een interessant aanbod is voor alle kinderen.

### Groepssamenstelling

In onze BSO's maken de kinderen deel uit van een basisgroep, een vaste groep kinderen en pedagogisch medewerkers. Dit zorgt ervoor dat kinderen zich vertrouwd gaan voelen met elkaar en onze medewerkers, hetgeen bijdraagt aan een prettige sfeer. In onze BSO's wordt met horizontale en/of verticale groepen gewerkt. In horizontale groepen worden kinderen naar leeftijd ingedeeld, bijvoorbeeld van 4 tot 8 jaar en van 8 tot 13 jaar. Het spel- en activiteitenaanbod wordt op de leeftijd afgestemd. In verticale groepen zitten kinderen van 4 –13 jaar bij elkaar in één groep. Het aanbod is dan meer gericht op de diversiteit aan leeftijden en er wordt gespeeld in kleine(re) leeftijdsgroepen. De keus voor de groepsamenstelling is afhankelijk van de leeftijd van de kinderen die gebruik maken van een bepaalde BSO, het aantal kinderen en de mogelijkheden van de locatie.



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

De meeste kinderen vinden buiten zijn en buiten spelen heerlijk. Je kunt rennen, roepen, fietsen, sporten, klimmen, bouwen en naar hartelust graven of zandtaartjes bakken. Kinderopvang Humanitas heeft geconstateerd dat buiten spelen veelal gekoppeld wordt aan mooi weer. Wij vinden dat een gemiste kans! 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 bij kinderen en een slechtere motorische ontwikkeling, 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 de BSO 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. Op onderzoek uitgaan buiten de BSO hoort bij ons activiteiteenaanbod. Gezamenlijke uitstapjes naar het park, de kinderboerderij, de sportvelden of de winkel om de hoek vinden zelfstandig plaats - afhankelijk van afspraken met u – of onder begeleiding van één of meerdere volwassene(n). 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, grenzen verleggen 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 inschatten, begrippen leert (hoog, laag) en zelfvertrouwen kan opbouwen. Ons inziens hebben kinderen deze ruimte nodig om te leren en zich te kunnen ontwikkelen tot evenwichtige en zelfstandige mensen.



## Hoofdstuk 2

### Onze werkwijze

Er kan veel op de buitenschoolse opvang van Kinderopvang Humanitas. De kinderen verblijven in op hun leeftijd afgestemde ruimtes en er zijn altijd pedagogisch medewerkers die uw kind(eren) de aandacht geven die zij nodig hebben. Onze medewerkers krijgen tijd en (financiële) middelen om een afwisselend en interessant activiteitsaanbod te ontwikkelen. Kinderen hebben hier ook zelf invloed op, net als bij de aanschaf van spelmateriaal en de inrichting van de ruimte(n). Oudere kinderen bezoeken zelfstandig (sport)verenigingen, clubjes en vriendjes/vriendinnetjes in de buurt.

### 2.1 De BSO-groep

Soms is een kind al bekend met de buitenschoolse opvang. Bijvoorbeeld als de BSO in een kindercentrum gevestigd is, waar het kind als baby en peuter al is opgegroeid. Er zijn natuurlijk ook kinderen voor wie de buitenschoolse opvang helemaal nieuw is. Wat kunt u als ouders/verzorgers van ons verwachten als uw kind een van onze BSO's bezoekt?

#### Plaatsingsgesprek

Voorafgaand aan de feitelijke plaatsing nodigt een van onze medewerkers u uit voor een plaatsingsgesprek. Tijdens dit gesprek maakt u kennis met de pedagogisch medewerkers en krijgt u informatie over ons aanbod en 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, gezondheid en dergelijke.

#### Wennen

We vinden het belangrijk dat kinderen in hun eigen tempo aan de BSO kunnen wennen en nodigen u dan ook van harte uit om, voorafgaand aan de definitieve plaatsing, 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 uzelf. 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. Tijdens het wennen is uw kind verzekerd, mits de overeenkomst getekend is.

#### Structuur, regels en rituelen in de groep

Als kinderen in een groep komen, leren zij wat daar de gewoonten zijn. Vaste regels en bepaalde rituelen bieden duidelijkheid en structuur aan kinderen. Wij stemmen de gang van zaken af op de groep, de leeftijd van de kinderen en we proberen ook rekening te houden met het individuele kind. Zo nemen we met uw kind ook de afspraken door m.b.t. het gebruik maken van internet op de BSO. Afspraken waar u het niet mee eens bent, kunt u altijd met de pedagogisch medewerkers bespreken. In veel gevallen kun-



nen wij aan uw wensen voldoen. Soms echter moeten we compromissen sluiten. In het algemeen blijken kinderen, als zij eenmaal gewend zijn, weinig moeite te hebben met de verschillen tussen regels thuis, op school en op de BSO.

### **Vriendjes en vriendinnetjes**

We beseffen dat vriendjes en vriendinnetjes belangrijk zijn voor schoolkinderen. Daarom vinden wij het prima als uw kind een keer een vriendje of vriendinnetje meeneemt naar de BSO of bij een vriendje/vriendinnetje gaat spelen. Afspraken over de wenselijkheid en frequentie stemmen we met u af. Daarnaast hanteren we een aantal regels die erop gericht zijn om alle kinderen van de groep de volgende mogelijkheid te bieden:

- kinderen mogen om de beurt een vriendje/vriendinnetje meenemen, de pedagogisch medewerker bepaalt, aan de hand van aantallen kinderen, medewerkers en geplande activiteiten, of het kan. We brengen hiervoor geen extra kosten in rekening;
- het is niet de bedoeling dat er elke dag extra kinderen aanwezig zijn i.v.m. onrust in de groep;
- ouders/verzorgers van het vriendje/vriendinnetje dragen zelf zorg voor brengen en halen;
- vriendjes/vriendinnetjes meenemen uit school is alleen mogelijk als er ruimte is wat betreft het vervoer;
- naam en telefoonnummer van het vriendje/vriendinnetje moet bij de pedagogisch medewerker bekend zijn;
- als ouder/verzorger geeft u op tijd door dat uw kind bij een vriendje/vriendinnetje gaat spelen en niet naar de BSO komt;
- u haalt zelf uw kind op bij het vriendje/vriendinnetje;
- u spreekt met de pedagogisch medewerker af als uw kind zelfstandig naar een vriendje/vriendinnetje mag.

## **2.2 Verzorging**

### **Voeding**

Wij verstrekken 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 de BSO.

### **Bijzonderheden kind**

Om rekening te kunnen houden met de behoeften van uw kind, vragen wij u de eerste keer dat u komt eventuele bijzonderheden aan te geven. Bijvoorbeeld over wat uw kind wel of niet leuk vindt, (voedings)allergieën, bepaalde familie-omstandigheden of gedragsaspecten die belangrijk zijn om rekening mee te houden.



## **Gezondheid**

Kinderopvang Humanitas volgt de (wettelijke) richtlijnen en normen, zoals vastgelegd in de Hygiëncode en in de GGD-richtlijnen. Over het algemeen zijn of worden kinderen die de BSO bezoeken, ingeënt tegen een aantal kinderziektes. Ook kinderen die, om welke reden dan ook, niet zijn ingeënt, kunnen naar de BSO komen.

## **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 met u 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 moeten 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/verzorger bent u altijd eindverantwoordelijk voor de medicatie voor uw kind. Onze pedagogisch medewerkers blijven alert op alle signalen die uw kind afgeeft. Zij mogen geen paracetamol verstrekken als koortsverlagend medicijn, tenzij dit gebeurt op schriftelijk voorschrift van en na een diagnose van de huisarts.

## **Traktatie bij verjaardagen**

In de BSO kiezen we wél voor feestvieren maar zonder meegebrachte traktaties.





## 2.3 Contacten met ouders/verzorgers

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

### Communicatie met ouders/verzorgers

De breng- en haalmomenten zijn voor ouders/verzorgers en pedagogisch medewerkers bij uitstek geschikt om gemakkelijk contact te leggen. De gebeurtenissen van de (mid)dag 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) schriftelijk door een logboek of fotopresentaties. U kunt zelf bijdragen aan een goede overdracht door bijzonderheden over uw kind door te geven aan de pedagogisch medewerkers, zodat zij goed kunnen inspelen op uw kind.

Buiten de breng- en haalmomenten is het mogelijk om een afspraak te maken voor een individueel gesprek over uw kind. Minimaal éénmaal per jaar nodigen wij u uit om ervaringen en wensen van u en/of uw kind met ons te bespreken. Vanaf de leeftijd van 7 jaar voert een pedagogisch medewerker met een kind jaarlijks een gesprek over hoe een kind zich voelt op de BSO. U kunt dit gesprek samen met uw kind voorbereiden. Natuurlijk kunt u ook aanwezig zijn tijdens het gesprek en wordt u in de gelegenheid gesteld de bevindingen van het gesprek met de pedagogisch medewerker te bespreken. Dit biedt 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 kinderen en ouders/verzorgers. 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. Ook kunt u lid worden van ons Klantenplatform; zie hiervoor [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl).

Minimaal één maal per jaar organiseren wij een ouderavond voor alle ouders/verzorgers van de buitenschoolse opvang. Hierbij komen vaak zaken aan bod die voor een grotere groep ouders/verzorgers interessant zijn of wij nodigen een gastspreker uit die een bepaald thema behandelt. Het blijkt leuk en leerzaam te zijn om met andere ouders/verzorgers én pedagogisch medewerkers van gedachten te wisselen over diverse onderwerpen rond opvoeding en kinderopvang.

Regelmatig brengen wij ouders/verzorgers via schriftelijke informatie op de hoogte van interessant nieuws en/of organisatorische zaken. Dit gebeurt o.a. via het mededelingenbord dat in elke BSO hangt, (nieuws)brieven die u via de groep krijgt, de website [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl), de locatie-website en het extranet van uw locatie.



## Ouderbetrokkenheid

Betrokkenheid en inspraak van ouders/verzorgers vinden niet alleen op individueel niveau plaats, maar is met het wettelijk adviesrecht ook per locatie, regio en landelijk geregeld. In verschillende reglementen is de ouder-betrokkenheid vastgelegd.

- De Oudercommissie behartigt de belangen van de kinderen en ouders/verzorgers op locatieniveau. De resultaten van inspectierapporten van de GGD, pedagogische kwaliteitsmetingen, tevredenheidsonderzoeken, het locatiejaarplan, het activiteitenplan en alle onderwerpen die opgenomen zijn in de Wet kinderopvang zijn aspecten waar de Oudercommissie 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 beleids- onderwerpen 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/verzorgers op landelijk niveau en is de 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/verzorgers.



## Hoofdstuk 3

### Een aantal praktische zaken op een rij

Doordat u voor uw kind gebruik maakt van de buitenschoolse opvang, 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 u 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. Eigenlijk gaat het hier om een aantal praktische 'huisregels' die voor al onze kinderdagverblijven en centra voor buitenschoolse opvang gelden en die bijdragen aan een prettig contact tussen u en onze medewerkers en een goede en veilige omgeving voor uw kind.

- Zorg altijd voor een goede bereikbaarheid door tussentijdse wijzigingen van uw (mobiele) telefoonnummer(s) per omgaande aan de pedagogisch medewerkers én via de portal door te geven.
- Zorg voor een 'achterwacht', een contactpersoon in de buurt van de buitenschoolse opvang, waarvan naam en telefoonnummer bij ons bekend zijn, die wij kunnen bereiken als er iets met uw kind aan de hand is en wij u niet kunnen bereiken.
- Geef bijzonderheden over uw kind (bijvoorbeeld voedselallergie, medische informatie, bijzonderheden in de gezinssituatie) door aan de pedagogisch medewerkers zodat zij daar rekening mee kunnen houden.
- Ouders/verzorgers moeten voor hun kind een WA-verzekering afgesloten 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 de BSO hiervan op de hoogte te stellen. Vanzelfsprekend houden we daarbij rekening met uw privacy.
- In alle BSO's geldt een algeheel rookverbod.
- Indien de locatie, in verband met de veiligheid, voorzien is van een cijfercodeslot verzoeken wij u deze code niet aan derden door te geven. Zo houden wij zicht op wie de buitenschoolse opvang binnen komt.
- Als uw kind een (mid)dag niet aanwezig kan zijn, verzoeken wij u uw kind tijdig, doch uiterlijk vóór 10.00 uur telefonisch af te melden via het antwoordapparaat van de BSO of het regiokantoor. Indien uw kind gebruik maakt van vervoer per taxi gelieve dit eveneens te vermelden, zodat het taxibedrijf tijdig op de hoogte gesteld kan worden.
- Wij verzoeken u dringend om ons op tijd en volledig te informeren over eventuele ziektes en/of



bijzondere omstandigheden van uw kind (bv. hoofdluis en kinderziekten), mede in verband met zwangere vrouwen op de buitenschoolse opvang. Wij kunnen dan andere ouders/verzorgers 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 (mid)dag op de buitenschoolse opvang kost namelijk meer energie dan een dag thuis.
- Medicijngebruik van uw kind geeft u schriftelijk door aan de pedagogisch medewerkers, met de naam van uw kind op het etiket en een schriftelijke instructie over de juiste dosering, wijze van doseren en een bewaarvoorschrift.
- Als u geïnformeerd wilt worden over uw kind, verzoeken wij u uiterlijk 10 minuten vóór de sluitingstijd aanwezig te zijn.
- Wij verzoeken u bij het brengen en halen aan een van de pedagogisch medewerkers even te melden dat uw kind gebracht/opgehaald is, voordat u weggaat.
- Houdt u a.u.b. de schriftelijke informatie via het mededelingenbord, nieuwsbrieven en (locatie)website in de gaten.
- Denkt u (indien nodig) aan een setje extra kleding voor uw kind en kijkt u elke keer in het aparte bakje/mandje/vakje van uw eigen kind om eventuele schriftelijke informatie, vuile kleding, etc. mee te nemen.
- De voertaal in onze BSO's 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 lezen om te weten hoe het ook alweer zat.

### Openingstijden

Onze BSO's zijn in principe het gehele jaar op werkdagen geopend, mits er voldoende kinderen ingeschreven staan. Dat wil zeggen op alle dagen van de week, met uitzondering van zaterdag, zondag en de volgende feestdagen: 1 januari, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, eerste en tweede kerstdag. De openingstijden vindt u in de aparte bijlage 'Aanbod en prijzen', die ook op de locatiewebsite(s) beschikbaar is.

### Vervoer van en naar school

Kinderen komen op verschillende manieren naar de BSO. Soms komen kinderen zelf, anderen gaan lopend, met de fiets, de bolderkar, per taxi of met een busje van Kinderopvang Humanitas. De criteria die meespelen om te bepalen hoe het vervoer geregeld wordt, zijn o.a. de afstand tot de school en aantal scholen, de leeftijd van de kinderen, het aantal kinderen per school en plaatselijke omstandigheden. De regiodirecteur bepaalt of uw kind gebruik kan maken van de taxi of een busje. Zonder overleg met ouders/verzorgers laten wij kinderen nooit alleen van en naar school gaan.



## **De kosten**

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

## **Extra opvang**

Incidentele extra opvang voor uw kind kunt u aanvragen bij de pedagogisch medewerkers. Het gebruik van extra dagdelen kan alleen als er plaats is, voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn en de samenstelling van de groep dit toelaat. Deze extra opvang kunt u betalen door middel van onze Knipkaart die u bij de pedagogisch medewerkers kunt krijgen. Deze wordt betaald d.m.v. een automatische afschrijving nadat u de Knipkaart aangevraagd heeft. De Knipkaart is een jaar geldig en u kunt verschillende urenblokken afnemen. U ontvangt een factuur, waarmee u een tegemoetkoming in de kosten kunt aanvragen bij de Belastingdienst.

## **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 belangrijk om vooraf te weten hoeveel kinderen hieraan deelnemen. U behoudt altijd het recht op uw plaats in het geval dat b.v. uw vakantieplannen wijzigen.

## **Inhalen van (mid)dagen**

Als u incidenteel een dag geen gebruik maakt van de afgesproken dagen/dagdelen kunt u in overleg met de pedagogisch medewerkers – mits er plaats is in de groep en er voldoende medewerkers aanwezig zijn – binnen twee weken het gemiste (dag)deel inhalen. Er wordt geen restitutie van kosten gegeven, ook niet voor het missen van dagen/dagdelen door vakantie- of feestdagen. Erkende feestdagen kunnen niet ingehaald worden.

## **Dagdelen structureel wijzigen**

Mocht u, door veranderde omstandigheden, de kinderopvangdagen van uw kind(eren) (tijdelijk) willen veranderen, dan kunt u dit schriftelijk bij het regiokantoor aanvragen. De afdeling Verkoop, Plaatsing en Planning behandelt de aanvraag en kijkt 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 conform de Leveringsvoorwaarden.



### **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 voorkeursdagen (nog) niet mogelijk zijn, dan zullen wij u – indien mogelijk – een alternatief aanbod doen.

### **Beëindiging van het gebruik van de BSO**

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 geval wordt het groepsbelang afgewogen tegen het individueel 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/verzorgers**

Kinderopvang Humanitas verwacht dat haar medewerkers de kinderen en de ouders/verzorgers met respect behandelen. Afspraken daarover zijn ondermeer vastgelegd in een gedragscode. Kinderopvang Humanitas verwacht ook dat ouders/verzorgers haar medewerkers met respect behandelen, ook daar waar irritaties zijn of conflicten dreigen. Ouders/verzorgers 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/verzorgers worden dan ook aangesproken op grensoverschrijdend gedrag. De aard en omvang van onacceptabel gedrag kan beëindiging van de overeenkomst tot gevolg hebben.

### **Privé-telefoons**

Privé-telefoons en andere privé-apparatuur voor het maken van film- en/of geluidsopnames zijn (zowel voor medewerkers als kinderen) verboden op de locatie. Vanwege de kans op digitaal pesten en het misbruik van foto's op bijvoorbeeld internet, geldt deze regel op alle locaties. De kinderen dienen de telefoons uit te zetten bij binnenkomst en zijn via het vaste telefoonnummer van de BSO bereikbaar.



## Hoofdstuk 4

### Kinderopvang Humanitas kwaliteit

Kinderopvang is drie decennia ons vak en deze ervaring heeft geleid tot een 'Kinderopvang Humanitas kwaliteit' die in al onze BSO's zichtbaar is. Daarnaast blijven we continu werken aan verdere verbetering van onze dienstverlening. Als ouder/verzorger 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, afval scheiden 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

Elke BSO van Kinderopvang Humanitas is kindvriendelijk en veilig ingericht en is opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). De GGD controleert jaarlijks onze kinderdagverblijven, BSO's en peuterspeelzalen. De inspectierapporten zijn in te zien via het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). 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 Convenant Kwaliteit Kinderopvang en Peuterspeelzalen. In het Convenant staat de verhouding aangegeven tussen het aantal kinderen en het aantal medewerkers. Om de continuïteit in de groep en de BSO 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/verzorgers moeten voor hun kind(eren) een WA-verzekering hebben afgesloten. De BSO is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van spullen van kinderen of ouders/verzorgers.

## **Veiligheid**

In onze BSO's zijn medewerkers aanwezig met een EHBO/BHV-diploma. 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 elke BSO te waarborgen. Voor zaken waarin wettelijk niet is voorzien, leggen we schriftelijk aparte risico-inventarisaties (RI's) vast met daarin een plan van aanpak. Medewerkers en de Oudercommissie worden hiervan op de hoogte gesteld. 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 'Kind & Omgeving' die speciaal ontwikkeld is voor de kinderopvang. Deze training combineert BHV en KinderEHBO. 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/verzorgers, 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/verzorgers 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 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/verzorgers**

Het wettelijk adviesrecht van ouders/verzorgers 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/verzorgers te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare situatie die recht doet aan de belangen van ouders/verzorgers en kinderen enerzijds en een verantwoorde bedrijfsvoering anderzijds.

### **Websites**

Kinderopvang Humanitas heeft naast een centrale website, voor iedere locatie een eigen website. Deze zijn voor iedereen en dus ook voor potentiële klanten bereikbaar. Daarnaast beschikt iedere locatie over een eigen extranet, speciaal voor de ouders/verzorgers van de locatie. Hierop vindt u o.a. fotoboeken, nieuwsbrieven en informatie over en van de oudercommissie.



### **Klantenplatform**

Als ouder/verzorger 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/verzorgers, voert Kinderopvang Humanitas periodieke onderzoeken uit onder ouders/verzorgers. Het gaat hierbij om een onderzoek na de eerste kennismaking, na de wenperiode en na einde opvang onder de betreffende klanten. 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 [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl), 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 en Peuterspeelzalen. 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)