

# **Informatiebrochure 2019**



**Kinderdagverblijf Pommetje**

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Blz</b>
1. Voorstellen	3
2. Breng- en haaltijden	3
3. Openingsdagen	3
4. Kosten en betalingsvoorwaarden	3
5. Opzegtermijn	4
6. Afname opvanguren	4
7. Informatie	4
8. Aanmelden	4
9. Plaatsing en voorrangplaatsing	4
10. Rondleiding	5
11. Intake	5
12. Wennen	5
13. Pedagogisch beleid	6
14. Ziekte	6
15. Veiligheid	7
16. Aansprakelijkheid	7
17. Het team	7
18. Oudercontacten	7
19. Klachten	7
20. Omgaan met baby's en peuters	9
21. Dagritme	9
22. Buitenspelen	9
23. Foto's	9
24. Oudercommissie	9
25. Bijlage 1: reglement en richtlijnen	10
26. Bijlage 2: inschrijfformulier Beekbergen en Horsten	12
27. Bijlage 3: pedagogisch beleidsplan	13
28. Bijlage 4: huisregels	13

## **Even voorstellen**

Kinderdagverblijf Pommetje bestaat uit 8 vestigingen. Eén in Beekbergen gelegen op terrein Immendaal aan de doorgaande weg van Beekbergen naar Loenen en twee in Apeldoorn in woonwijk de Horsten en de Velden, een KDV en BSO in Hoenderloo, een KVD en BSO in Teuge en een vakantie BSO in Teuge (deze is een verlengde van de gewone BSO)

Kinderdagverblijf Pommetje staat geregistreerd bij de gemeente Apeldoorn. Het kindercentrum voldoet aan alle eisen van de controlerende instanties zoals brandweer, gemeente, arbeidsinspectie en GGD. De GGD controleert jaarlijks. Deze rapporten op onze website of via de landelijke website; [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl)

Ons uitgangspunt is: wij bieden kleinschalige, kindvriendelijke maar gestructureerde professionele opvang aan voor een all-in prijs. Wij bieden kinderen een vertrouwde en beschermde omgeving aan door te werken met professionele en ervaren leidsters die continu aanwezig zijn. Bij ons zullen de leidsters niet of nauwelijks wisselen. Voor de kinderen is dat altijd het bekende, vertrouwde gezicht. Wij zijn strikt in het uitvoeren van de aan ons toevertrouwde taken en hechten zeer sterk aan de 3 R-en (Rust, reinheid, regelmaat). Wij werken volgens de normen van Triple P en pedagogisch actief. Dit houdt in het kort in dat wij er naar streven om, voor zover mogelijk binnen een grotere groep, de structuur aan te houden die het kind thuis ook geniet. We stimuleren de kinderen in hun eigen ontwikkeling en dagen de kinderen op verschillende manieren uit. Meer daarover vind u in ons pedagogisch beleidsplan.

Bij ons op het kinderdagverblijf vindt u alleen maar verticale groepen. Dit houdt in dat de kinderen van 0-4 jaar zijn. Wel werken wij af en toe met peuterplus groepen. Deze kinderen proberen we extra uit te dagen doormiddel van wat lastigere activiteiten.

Op alle vestigingen is er voldoende parkeergelegenheid, wat het halen en brengen van de kinderen makkelijk maakt.

## **Breng- en Haaltijden**

Onze openingstijden verschillen per vestiging.

Brengen is tot 9 uur en ophalen vanaf 16 uur. De starttijden staan genoemd in de pedagogisch beleidsplannen van de vestigingen.

## **Openingsdagen**

Kinderdagverblijf Pommetje is 52 weken per jaar geopend van maandag tot en met vrijdag van 7:30 tot 18:30. De CAO bepaalt dat er 2 sluitingsdagen per jaar ten behoeve van opleiding gepland mogen worden. Deze sluitingsdagen worden wel doorberekend. Nationale feestdagen worden in de jaarprijs doorberekend: Nieuwjaarsdag, Koninginnedag, Hemelvaartdag, 2<sup>e</sup> paasdag, 2<sup>e</sup> Pinksterdag en de kerstdagen. Op deze dagen wordt geen restitutie verleend en mogen ook niet geruild.

## **Kosten en betalingsvoorwaarden**

De kosten per uur verschillen per vestiging. Hiervoor is een speciale info brochure die jaarlijks aan onze ouders/verzorgers wordt uitgegeven. Deze is tevens te vinden op onze website. De prijzen zijn inclusief luiers, (fles)voeding (kruisvat standaard 1+2), vers fruit, broodmaaltijden en drinken. U betaalt bij ons maandelijks vooraf. Alleen bij T Indiaantje in Teuge betalen ouders achteraf. U ontvangt hiervoor een factuur van het kinderdagverblijf via ons digitale systeem rosa, die middels de automatische incasso van uw rekening zal worden afgeschreven. Bij herhaaldelijke problemen met de betaling houdt kinderdagverblijf Pommetje zich het recht voor om de met u gesloten overeenkomst per direct te beëindigen. Bij het thuis houden van uw kind om welke reden dan ook, moeten de door u ingeschreven dagdelen worden doorbetaald.

### **Opzegtermijn**

Tot 2 maanden voor de eerste dag van plaatsing kan het contract/plaatsingsbewijs zonder kosten worden geannuleerd. Voor opzegging binnen 2 maanden voor plaatsing gelden de normale opzegtermijnen.

Bij annulering van de overeenkomst door de ouder(s)/verzorger(s) voordat de opvang feitelijk ingaat, wordt aan de ouder(s)of verzorger(s) een bedrag in rekening gebracht die gelijk is aan het bedrag van 2 maanden kosten zoals in de overeenkomst is afgesproken.(mits dit plaatsvindt binnen de 2 maanden voorafgaande de start van de opvang)

Bij opzegging na de eerste dag van plaatsing geldt een opzegtermijn van 1 maand ingaande per de 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand. Als niet aan de opzegtermijn wordt voldaan, brengen wij de kosten van de kinderopvang in rekening gedurende de opzegtermijn. Wanneer uw kind gedurende 4 weken zonder bericht is weggebleven, wordt het automatisch uitgeschreven en hanteren wij de opzegtermijn 1 maand. Dit houdt in dat financiële verplichtingen 1 maand door zal lopen.

Opzegging kan alleen schriftelijk (post of mail).

### **Afname opvanguren**

Alle dagverblijven en BSO's zijn 52 weken per jaar geopend.

De Horsten, De Velden, Beekbergen: Wij zijn 11 uur per dag open om tegemoet te komen aan de wensen van de ouders. U betaalt echter voor 10 uren opvang per dag. U wordt vriendelijk verzocht u aan die 10 uren te houden. Bij 3x overschrijding zijn wij genoodzaakt kosten in rekening te brengen. Een halve dag beslaat 5 uur.

Hei en Bos: Wij zijn 11,5 uur per dag open om tegemoet te komen aan de wensen van de ouders. U betaalt echter voor 10,5 uren opvang per dag. U wordt vriendelijk verzocht u aan die 10,5 uren te houden. Bij 3x overschrijding zijn wij genoodzaakt kosten in rekening te brengen. Een halve dag beslaat 5,25 uur.

T Indiaantje is door Pommetje overgenomen. Wij hebben ervoor gekozen de openingstijden en weken aan te houden die de oude eigenaar ook had. Ouders kunnen hier een starttijd kiezen, een eindtijd en het aantal weken per jaar. Deze worden berekend. Daarnaast zijn ouders die 50 weken of minder afnemen verplicht 2 weken vrij te nemen die door Pommetje vooraf worden vastgesteld.

### **Informatie**

Het eerste contact wordt meestal gelegd door ouders/verzorgers, die telefonisch of via e-mail contact met ons opnemen voor informatie. Eventuele vragen zullen worden beantwoord en bij interesse wordt er informatie toegestuurd en een verwijzing naar onze website voor meer informatie en de inschrijflink via Rosa. Uiteraard zijn wij beschikbaar voor een introductiegesprek en een rondleiding op onze vestiging.

### **Aanmelden**

U kunt uw kind aanmelden door middel van de volgende link

[https://www.rosasoftware.nl/rosa/inschrijven/kdvstap1.php?bdf\\_nr=3083](https://www.rosasoftware.nl/rosa/inschrijven/kdvstap1.php?bdf_nr=3083) deze is ook te vinden op onze website [www.kdvpommetje.vpweb.nl](http://www.kdvpommetje.vpweb.nl) . Zodra wij het aanmeldingsformulier hebben ontvangen, zal het contract worden opgesteld en naar u worden verzonden ter ondertekening. Ongeveer een maand voor de start datum zal de leidster contact met u opnemen voor het maken van een wen afspraak.

Wij hebben enkele flexplekken. Dit houdt in dat u 3 dagen (minimaal) per week afneemt, maar dat u voor de 15<sup>e</sup> van de maand ervoor kunt aangeven welke dagen uw kindje komt. Na de 15<sup>e</sup> van de maand ervoor worden overige aanvragen van ruil of extra dagdelen ingepland. Dit geldt niet voor onze locatie(s) in Teuge.

## **Plaatsing**

Plaatsing geschiedt op basis van volgorde van inschrijving. Zodra er een plaats in één van de groepen vrijkomt, neemt de leidinggevende contact op met de ouders/verzorgers. Er zal dan worden geïnformeerd of u gebruik wenst te maken van de plaatsingsmogelijkheden. Accepteren de ouders/verzorger het aanbod, dan ontvangen zij een bevestiging in tweevoud van de aangeboden dagdelen. Één exemplaar dient ondertekend retour te worden gestuurd, het andere is voor uw eigen administratie. Acceptatie dient te geschieden binnen 10 werkdagen na aanbieding, anders zal de plaats niet langer beschikbaar worden gehouden.

## **Voorrangplaatsing**

In bijzondere omstandigheden kunnen kinderen met voorrang worden geplaatst. De kinderen die op een voorrangswachtlijst staan, worden eerder geplaatst dan kinderen die op de normale wachtlijst staan. In de volgende gevallen worden kinderen op de voorrangswachtlijst geplaatst:

- plaatsing intern (wijziging of de hoeveelheid dagen).
- broertjes of zusjes van al geplaatste kinderen.
- aanmeldingen personeel atlant zorggroep (deze geldt alleen voor de locatie Beekbergen)

## **Rondleiding**

Om u kennis te laten maken met kinderdagverblijf Pommetje is er ook de mogelijkheid voor een rondleiding in het kinderdagverblijf. Het doel van de rondleiding is u kennis te laten maken met de sfeer en werkwijze van het kinderdagverblijf door:

- de algemene sfeer te proeven
- kennis te maken met de leidsters
- bezichtiging van het pand
- informatie over de werkwijze te krijgen

## **Intake**

Nadat u een plaatsing heeft geaccepteerd, wordt u gebeld door één van onze medewerkers voor het afspreken van een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek willen wij bij de ouders zoveel mogelijk informatie inwinnen over het kind, zodat de overgang van de thuissituatie naar het kinderdagverblijf zo goed mogelijk verloopt. Verder geven wij de ouders alle informatie omtrent de werkwijze van ons kinderdagverblijf en krijgen de ouders te horen in welke stamgroep hun kind geplaatst is. Ook is er even de gelegenheid om de diverse formulieren in te vullen.

## **Wennen**

Het is mogelijk om uw kind te laten wennen aan het kinderdagverblijf en de door hem/haar nieuwe omgeving. Dit gebeurt gedurende 3 uur op de dag dat het kind zal worden geplaatst. Dit vindt meestal tussen 9:00 en 14:00 plaats, zodat uw kind aan een gezamenlijke maaltijd kan meedoen en ook op het kinderdagverblijf kan blijven slapen. Voor deze gewenning zullen wij u geen kosten in rekening brengen. Mocht blijken dat uw kind niet voldoende heeft aan 1 dagdeel gewenning, kan in overleg nog een dagdeel meegedraaid worden. Kinderdagverblijf Pommetje werkt aan de hand van een pedagogisch beleidsplan. Als basis voor het pedagogisch beleid gelden onderstaande uitgangspunten. De opvoeding is gericht op de ontplooiing van een kind tot een zelfstandig, creatief en kritisch persoon en op het aanleren van sociale vaardigheden. Elk kind heeft het recht om onvoorwaardelijk geaccepteerd te worden. Hoewel het noodzakelijk is om bepaald gedrag te corrigeren, horen gevoelens serieus genomen te worden. Een kind heeft recht op respect en moet de ruimte krijgen om zich op eigen wijze te ontwikkelen. Een kind heeft basisbehoeften, zoals de behoefte aan voeding, slaap, aandacht en genegenheid. Er wordt alles aan gedaan om aan deze behoeften te voldoen.

## Het pedagogisch beleid

Het is belangrijk dat een kind zich veilig en geborgen voelt. Een kind moet bekend zijn met de plaats en de manier van opvang. Het streven is dat steeds dezelfde mensen en kinderen aanwezig zijn. Een kind heeft recht op individuele aandacht en zorg, waarbij tevens rekening moet worden gehouden met het belang van de groep als geheel. Het individu mag niet lijden onder de groep, maar de groep mag ook niet lijden onder het individu. Het pedagogisch beleidsplan wordt bij dit informatieboekje meegezonden.

## Ziekte

Kinderziekten en besmettelijke ziekten moeten, voordat u het kind brengt, direct worden gemeld bij de leidsters. Bij besmettelijke ziekten dient u het kind thuis te houden. Dit geldt ook voor koorts (38,3 graden). Mocht het kind op het kinderdagverblijf ziek worden, dan worden de ouders/verzorger direct ingelicht. Bij ongevallen met lichamelijk letsel en acute ziektegevallen, waarbij de hulp van een arts nodig is, neemt het kinderdagverblijf direct contact op met de dokter en ouders/verzorgers.

### Omgaan met ziekte van het kind

Het beleid voor omgaan met ziekte van het kind wordt bepaald door de volgende uitgangspunten:

- De ouder is zelf verantwoordelijk voor dat, als de ouder het kind naar het kinderdagverblijf brengt, het kind vrij is van genoemde klachten.
- Kinderdagverblijf Pommetje wil de kans op besmetting zoveel mogelijk tegengaan.
- Kinderdagverblijf Pommetje gaat ervan uit dat ieder kind die individuele aandacht en (genegenheid) en zorg (rust) krijgt die het nodig heeft.
- Kinderdagverblijf Pommetje vindt het belangrijk dat kinderen het naar hun zin hebben, dat ze met plezier naar het kinderdagverblijf toekomen en zich veilig en vrij kunnen voelen in hun ontwikkeling.

Een kind dat zich ziek voelt, hoort niet op het kinderdagverblijf. In de drukke omgeving van het kinderdagverblijf kan het niet de aandacht krijgen die het kind nodig heeft. Bovendien gaat het ten koste van de aandacht van de andere kinderen. De kans op besmetting is door de opvang op de groep groot. Daardoor kunnen kinderziekten op jongere leeftijd komen dan gebruikelijk is. Het is daarom belangrijk dat een kind dat het kindercentrum bezoekt, het inentingsprogramma volgt. Het is van belang dat er op het kindercentrum goede hygiënemaatregelen in acht genomen worden. Door handen te wassen, schoonmaken en door het aanleren van hoest en niesdiscipline aan de kinderen proberen wij de overdracht van ziekteverwekkers tegen te gaan. Als een kind gedurende de dag ziek wordt, wordt door de leiding met de ouders/verzorgers overlegd over te nemen maatregelen.

Een kind moet thuis blijven of worden opgehaald als:

- een kind vaker dan 3x op de opvang diarree\* heeft gehad (diarree is niet altijd besmettelijk, ook voedselallergie, darmproblemen of tanden krijgen kunnen diarree veroorzaken, probeer achter de oorzaak te komen!).
- het kind diarree heeft met bloed.
- Het kind krentenbaard heeft, die niet behandeld is.
- het kind een ernstig besmettelijke ziekte heeft (raadpleeg GGD richtlijnen).
- het kind te ziek is om aan het dagprogramma deel te nemen.
- de verzorging te intensief is voor de pedagogisch medewerkers.
- het de gezondheid van de andere kinderen en leiding in gevaar brengt.

\*Onder diarree wordt verstaan: waterdunne ontlasting, meerdere keren per dag.

Koorts:

koorts is een reactie van het lichaam op een infectie. De verhoging op zich is geen reden om een kind naar huis te sturen. De hoogte van de koorts is geen maat voor de ernst van de ziekte. Ook bij koorts moet beoordeeld worden hoe een kind zich voelt, of het mee kan doen op de groep en hoeveel verzorging en aandacht het kind nodig heeft.

Als een kind zich niet ziek voelt, maar wel de volgende verschijnselen vertoont, mag het gewoon komen (wel melden bij de leiding):

- waterpokken
- verkoudheid
- loopoor

- ontstoken ogen
- huiduitslag/vlekjes

Raadpleeg het GGD handboek voor meer informatie.

## **Veiligheid**

Veiligheid van uw kind staan boven alles. Wij willen dan ook voorkomen dat vreemden u kind kunnen meenemen. Wanneer het voorkomt dat een ander dan de ouders/verzorger het kind komen halen, willen wij dit 's ochtends bij de overdracht graag horen. Wij zullen naam en relatie noteren. Tevens zullen wij kunnen vragen naar legitimatie. Houdt u daar rekening mee. Wanneer wij niet zeker zijn van de persoon zullen wij uw kind niet meegeven!! Ouders die hun kind tijdens het buitenspelen komen halen, moeten zich afmelden bij de pedagogisch medewerker. Een kind wordt niet over het buitenhek meegegeven.

## **Aansprakelijkheid**

Kinderdagverblijf Pommetje heeft voor al haar medewerkers en kinderen een bedrijfsaansprakelijkheid - en een collectieve ongevallen verzekering afgesloten. Wij adviseren ouders zelf een WA- en ziektekostenverzekering voor hun kind af te sluiten.

## **Het team**

De leiding zal bestaan uit (afhankelijk van de groepsgrootte) een 3-tal ervaren groepsleidsters, die in overleg met de oudercommissie het beleid vastleggen en uitvoeren. Een belangrijke voorwaarde om aan het beleidsplan te kunnen voldoen is de inzet van het team op vaste en dus herkenbare tijden. Tevens zullen wij stagiaires gaan opleiden en begeleiden. Wij zullen u hiervan op de hoogte stellen.

Stagiaires: wij leiden stagiaires op van de opleiding PW. 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> jaars en helpende niveau 2, een enkele keer niveau 1. Stagiaires zijn boventallig, maar zullen onder begeleiding verzorging, activiteiten en overige zaken voor hun rekening nemen. De stagiaires van niveau 2 zullen voornamelijk schoonmaak taken voor hun rekening nemen. Ouders worden vooraf geïnformeerd dat er een stagiaire komt via de nieuwsbrief

## **Oudercontacten**

Het kinderdagverblijf vindt contact met ouders/verzorgers zeer belangrijk. Wij proberen dit dan ook op verschillende momenten te benadrukken door middel van de volgende activiteiten: Bij het halen en brengen van het kind(eren) zijn de leidsters beschikbaar voor vragen of het maken van een afspraak op korte termijn. Ieder aan ons toevertrouwd kind heeft een digitaal overdrachtsboekje (Rosa), waarin de dagelijkse activiteiten en het dagritme zijn opgenomen en een korte beschrijving van het gedrag van het kind. Rosa is een beveiligd programma waarin elk kind een eigen account heeft en waar alleen de ouders van het kind een inlogcode voor hebben. Iedere ouder kan alleen het account van hun eigen kind inzien. Tevens kunt u in Rosa ruilingen aanvragen, extra dagen of dagdelen, maar vindt u ook de facturen en de nieuwsbrief.

Tevens heeft ieder kind een mentor. Deze mentor is het aanspreekpunt voor de ouders betreffende het belang van hun kind. In het belang van het kind is de leiding altijd beschikbaar voor persoonlijk of telefonisch contact. Algemene zaken die Pommetje betreft worden via de nieuwsbrief medegedeeld welke u via Rosa ontvangt.

## **Klachten**

Indien u om welke reden dan ook als ouder/verzorger een klacht heeft over het kinderdagverblijf, die rechtstreeks met de verzorging van uw kind te maken heeft, neemt u dan direct contact op met de groepsleiding. Mocht u van mening zijn dat er naar aanleiding van een gesprek met de groepsleiding onvoldoende aandacht is besteed aan uw klacht, verzoeken wij u contact op te nemen met de directie. Wij doen er alles aan om de verzorging zo goed mogelijk te laten verlopen en zullen uw opmerkingen zeer serieus nemen.

## Interne klachtenprocedure voor ouders/verzorgers van Kinderdagverblijf Pommetje

U maakt als ouder/verzorger gebruik van Kinderdagverblijf Pommetje. Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

Tevens bestaat er de mogelijkheid om u tot de oudercommissie te wenden.

- Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden, kunt u de klacht buiten Kinderdagverblijf Pommetje indienen bij de geschillencommissie kinderopvang. De website van het Klachtenloket Kinderopvang is de eerste mogelijkheid om de klacht op te lossen ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan kunt u als ouder/oudercommissie terecht om het geschil voor te leggen aan de Commissie. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### Een klacht indienen

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind
- klachten over de verzorging van uw kind
- klachten over het aanbod en/of het pedagogisch handelen
- klachten over het niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers van de organisatie

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geef dan aan:

- wat de reden is van de klacht
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

### Interne klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de directie van Kinderdagverblijf Pommetje. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen.
3. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie.

### Het behandelen van klachten

- Bij het mondeling indienen van een klacht wordt u gevraagd dit schriftelijk (per mail) in te dienen bij de houder van het kinderdagverblijf.
- Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
  - Wij overleggen de klacht bij de OC al dan niet voor advies.
  - Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig en gebruiken hiervoor uw klacht, camerabeelden en overleggen dit binnen het team.
  - Wanneer wij ons onderzoek doen, houden wij u natuurlijk op de hoogte van onze vorderingen, hetzij telefonisch, hetzij per mail.
  - Wij hanteren een uiterlijke afhandelingstermijn van 6 weken.
  - Wij zullen ons inspannen om de klacht zo snel mogelijk af te handelen.



- U ontvangt van ons een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In dit oordeel stellen wij een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.
- Komen wij er niet uit dan zullen wij u doorsturen naar de geschillencommissie.

• Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld tussen Pommetje en onze OC. Wilt u niet dat wij uw klacht bespreken met de OC dan kunt u dat te kennen geven in de mail met de klacht. Wij zullen hun dan wel advies vragen, maar bespreken niet om wie het gaat.

### Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht indienen bij het klachtenloket of de geschillencommissie. Tevens is de oudercommissie in bezit van dit reglement. U moet echter vooraf de interne procedure hebben doorlopen.

### Als u een klacht wilt indienen kunt u zich wenden tot:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Daarna:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### Omgang met baby's

In de omgang met baby's wordt uitgegaan van de eigen behoeften en het eigen ritme van ieder kind. De leidsters passen de tijden van voeding en slapen zoveel mogelijk aan bij de tijden die het kind thuis gewend is. Uitgangspunt is een liefdevolle verzorging. Moeders kunnen in overleg met ons ter plekke borstvoeding geven, dan wel kiezen voor eigen voeding in de vorm van flesvoeding of poeder. Wij bieden geen flesvergoeding bij gebruik van eigen producten.

### Omgaan met peuters

Ook in de omgang met peuters wordt, voor zover dat mogelijk is in een groep, uitgegaan van de thuissituatie. Slaaptijden worden zoveel mogelijk aan gehouden. Wel wordt de dag doorgebracht volgens een schema (zie bijlage: Dagritme). Dit biedt de peuters structuur. Tevens zal er veel ruimte zijn voor activiteiten, spelen en knutselen.

Bij het uitvoeren van de activiteiten staat het bezig zijn centraal en niet het resultaat.

### Dagritme

7.30-9.00 uur Brengmoment

9.30-10.00 uur Aan tafel voor fruit. Hier praten we, zingen en lezen voor.

10.00-10.15 uur Verschoonronde

10.15-11.30 uur Activiteit

11.30-12.30 uur Broodmaaltijd met melk/karnemelk

12.30-12.45 uur Verschoonronde en klaarmaken voor bed

12.45-14.30 uur Kinderen slapen of spelen vrij

12.30-13.00 Haal moment

13.00-13.30 uur brengmoment

14.30-14.45 uur Verschoonronde

14.45-15.15 uur Kring om wat te drinken en een soepstengel/biscuitje te eten.

15.15-16.15 uur Spelen/knutselen/activiteit

16.15-16.30 uur Verschoonronde

16.45-17.30 uur laatste drinkmoment voor kinderen die dat willen

16.30-18.30 uur Ophaalmoment en overdracht, kinderen die mee-eten worden na de maaltijd verschoont.

De slaap momenten worden zoveel mogelijk ingedeeld als thuis het geval is. Baby's slapen over het algemeen 2x en daar wordt op ingespeeld gedurende de dag.

## Buitenspelen

Als het weer het toelaat gaan we naar buiten en kunnen de kinderen lekker spelen op onze speelplaats. Indien er met de kinderen buiten het kinderdagverblijf activiteiten worden ondernomen, dan wordt u hiervan vooraf op de hoogte gesteld.

In het intakegesprek wordt u gevraagd te tekenen voor het wandelen door het bos/park of naar de winkels.

## Foto's

Regelmatig worden er foto's gemaakt. Deze worden gebruikt om binnen op te hangen, op de website ([www.kdvpommetje.vpweb.nl](http://www.kdvpommetje.vpweb.nl)) te plaatsen, in Rosa of op onze Facebook pagina te zetten. U wordt daarvoor gevraagd te tekenen in het intake gesprek. Kinderen worden niet bij naam genoemd op internet en kinderen zijn altijd gekleed.

Bij een medische afwijking op het lichaam wat ineens optreedt worden er wel foto's gemaakt t.b.v. de ouders mee te nemen naar de dokter. Deze foto's worden na doorzending gewist.

## Oudercommissie

Ons kinderdagverblijf heeft een actieve oudercommissie. Via Rosa ontvangt u de notulen van de OC. Zij zijn bereikbaar via hun eigen e-mail adres [ocpommetje@hotmail.com](mailto:ocpommetje@hotmail.com).

## Bijlage 1: REGLEMENT EN RICHTLIJNEN KINDERDAGVERBLIJ POMMETJE

### 1. Dienstverlening

- Kinderen kunnen voor minimaal 2 aaneensluitende dagdelen (10 uren) worden geplaatst.
- De dagelijkse leiding is in handen van de eigenaar. Tweede aanspreekpunt is de mede eigenaar.
- Het kinderdagverblijf is op werkdagen geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur. Dit betreft 11 uren, waarvan u 10 uren betaald. Wij verwachten van ouders dat zij hun kind niet langer dan 10 uren op het kinderdagverblijf onderbrengen. Mochten deze uren herhaaldelijk worden overtreden kan er mogelijk een extra rekening volgen. De locaties in Hoenderloo (7-18.30) en Teuge (7.30-18 met mogelijkheid tot afwijken) hebben andere openingstijden.
- Op feestdagen is het kinderdagverblijf gesloten. Deze dagen kunnen niet worden geruild.
- De haal- en brengtijden zijn van 7.30-9.00 uur, 12.30-13.15 uur, 16.30-18.30 uur. Om de rust en het dagritme van de kinderen zoveel mogelijk te waarborgen, verwachten wij van de ouders/verzorgers dat zij zich aan deze tijden houden. In overleg met de pedagogisch medewerker van de groep kan van deze tijden worden afgeweken.
- Indien een kind te laat gehaald wordt, zullen er mogelijk extra kosten in rekening worden gebracht.
- Kinderen mogen alleen gehaald worden door ouders/verzorgers. Wanneer een ander het kind komt ophalen, zal dit 's ochtends bij de overdracht gemeld moeten worden. Deze persoon dient zijn legitimatiebewijs te kunnen tonen.
- Het kinderdagverblijf verzorgt de broodmaaltijden, fruit, drinken, babyvoeding en verzorgingsproducten als luiers van het Kruitvat. Voor kinderen die afwijkende verzorgingsproducten nodig hebben worden de ouders/verzorgers verzocht hier zelf zorg voor te dragen.
- Kinderen tot 6 maanden zijn verplicht te slapen in een slaapzak. Hierna is dit een optie. Ouders dienen zelf een slaapzak mee te nemen. Wanneer ouders dit niet willen, kunnen zij een protocol invullen waarin zij tekenen voor het slapen zonder slaapzak van hun kind.
- Ruilen bij ziekmelden is niet mogelijk.
-

## 2. Extra opvang

- Ruilen van dagen is mogelijk indien de capaciteit dit toelaat. Tevens moet dit gebeuren binnen een maand . U kunt de aanvraag indienen via Rosa.
- Het is mogelijk incidenteel één of meerdere dagen extra af te nemen. Dit kan alleen als de capaciteit het toelaat. Ook in deze kunnen via Rosa worden aangevraagd. Voor deze dagen worden extra kosten berekend.
- Het permanent wisselen van dagen dient van tevoren aangevraagd te worden. Wij kunnen echter niet op korte termijn een plaatsing garanderen. Dit is afhankelijk van de bezetting.
- Bij de plaatsing van kinderen zullen wij gebruik maken van de volgorde van inschrijving. In bijzondere omstandigheden kunnen kinderen met voorrang worden geplaatst. De kinderen die op een voorrangswachtlIJst staan worden eerder geplaatst dan kinderen die op de normale wachtlIJst staan. In de volgende gevallen worden kinderen op de voorrangswachtlIJst geplaatst:
  - ✓ Aanmelding via Atlant zorggroep (geldt alleen voor Beekbergen)
  - ✓ Plaatsing intern (wijziging of de hoeveelheid dagen)
  - ✓ Broertjes of zusjes van al geplaatste kinderen
- Tot 2 maanden voor de eerste dag van plaatsing kan het contract/plaatsingsbewijs zonder kosten worden geannuleerd. Voor opzeggen binnen 2 maanden voor plaatsing gelden de normale opzegtermijnen.
- Bij annulering van de overeenkomst voordat de opvang ingaat zal een bedrag in rekening worden gebracht welke gelijk staat aan 1 maand opvang.
- Bij opzegging na de eerste dag van plaatsing geldt een opzegtermijn van 2 maanden ingaande per de 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand. Als niet aan deze opzegtermijn wordt voldaan brengen wij de kosten van de kinderopvang in rekening gedurende de opzegtermijn.
- Bij overlijden van een kind voor of tijdens de aanvang van de opvang zullen geen kosten in rekening worden gebracht.
- Opzegging dient schriftelijk en ten minste 1 maand van te voren worden ingediend.

## 3. Flex opvang

- Flex opvang is mogelijk. Er zijn maximaal 3 fleksplekken beschikbaar. De minimale afname voor deze plekken is 5 dagdelen per week.

## 4. Vakantie

- Wanneer een kind tijdens vakantie of ziekte geen gebruik maakt van het kinderdagverblijf is restitutie van het bedrag niet mogelijk.
- Wanneer geen gebruik gemaakt wordt van opvang in de vakantie dient dit gemeld te worden via rosa.
- Extra opvang in vakanties is mogelijk. Op aanvraag via rosa kunnen we kijken of de capaciteit het toelaat. Deze dagen zullen extra worden doorberekend.

### **Bijlage 3: PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN**

Het pedagogisch beleidsplan is een losse bijlage.

### **Bijlage 4: HUISREGELS**

#### DE HUISREGELS

##### Algemeen

- Parkeren kan voor de deur op de parkeerplaats.
- Ruilen of extra wordt aangevraagd via Rosa.
- Ruilen kan alleen als de leidster kind ratio dit toelaat. Bij extra wordt eerst gekeken of het past binnen de leidster kind ratio. Past het niet dan regelen wij eerst een extra leidster alvorens iets toe te zeggen.

##### Halen en brengen

- De gang is vrij nauw. Mocht u mee naar binnen willen, maakt u dan gebruik van de overslofjes.
- Buggy's kunnen wij helaas niet kwijt. Een enkele kan in de schuur. Overleg dit even met de leidster.
- Maxi-cosi's worden geplaatst op kantoor/ in het washok. De leidster zorgt dat deze weer klaarstaat als u komt ophalen.
- Autostoelen kunnen in overleg blijven staan. Wegens de ruimte kan dit niet in grote aantallen.
- Bij ziekte moet uw kind worden opgehaald. De grens bij koorts is 38,2 graden. Ook bij een ondertemperatuur moet uw kindje worden opgehaald. Wij zullen altijd bellen om te overleggen.
- Onze deuren moet vrij zijn van objecten ivm brandveiligheid. Tassen daarvoor op de kapstok, jassen aan de kapstok, schoenen onder de kapstok en de overige spullen in de mandjes op de groep.

##### Leefruimtes

- In de gang spelen wij niet.
- We ruimen samen op. Pas als alles is opgeruimd starten we de volgende activiteit.
- Het speelgoed zit in bakken in de kasten.
- Puzzels en boekjes wordt door de leidster gepakt en daarvoor gaan we aan tafel.
- Binnen rennen we niet.
- Ook klimmen we niet op de vensterbanken.

- De leidsterstoelen zijn voor de grote mensen.
- Knutselen is onder begeleiding van de leidster.
- Binnen dragen we geen schoenen. Slofjes, sokken, binnen schoenen of crocs.

### Toilet/commode

- Kinderen mogen zelf naar het toilet. De leidster komt tussendoor wel controleren. Zij loopt mee met een kind wat hulp nodig heeft.
- Kinderen maken alleen gebruik van koud water.
- De commode is in hoogte verstelbaar. De leidster bediend deze.
- Het kussen wordt na elke verschoonbeurt gereinigd. De commode aan het einde van de dag.
- We gebruiken keukenrol om onze handen af te drogen.
- Bij gebruik van washanden krijgt elk kind een eigen washand. Daarna gaan ze in de was.
- Alle verzorgingsproducten zitten in een mandje op de commode bij de kraan.
- De voorraad zit in de commode, welke kind veilig is gemaakt.
- Een kind op de commode wordt altijd begeleid door de leidster. Nooit alleen op de commode laten!!!!

### Keuken

- Heet drinken of soep blijft in de keuken totdat het zover is afgekoeld dat een kind zich er niet aan kan branden.
- Alle schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen in de keuken, maar niet bij etenswaren.
- We bewaren schoonmaak- en wasmiddelen hoog.

### Buiten

- Kinderen mogen buiten vrij spelen.
- Er is altijd een volwassene bij buiten (uitzonderingen daargelaten bijv. iets gauw pakken).
- Kinderen mogen niet in de schuur.
- De leidster pakt speelgoed en zet het terug. De kinderen zetten het speelgoed bij de schuurdeur na gebruik.

- Bij een wandeling lopen de kinderen aan de weg aan de hand of aan de wagen. In het bos of park mogen zij vrij lopen mits zij in de buurt blijven en luisteren naar de leidster.

### Schoonmaak

- Tussendmiddag wordt er stofgezogen en gedweild. De meeste kinderen liggen dan in bed. De kindjes die wakker zijn, mogen op de bank een boekje lezen of op de andere groep spelen.

- De slaapkamers worden wekelijks gedweild. Bij voorkeur s ochtends vroeg zodat het droog is als de eerste naar bed gaat.

- Ieder kind heeft wekelijks zijn eigen bedden set. Kinderen liggen altijd in het zelfde bed, maar soms ligt er een ander kindje in op een andere dag en dan wisselen wij het beddengoed. Wekelijks wordt dit gewassen.

- Speelgoed wordt 2 wekelijks gewassen.

- De ruimtes worden wekelijks schoongemaakt.