

Pedagogisch beleid locatiegids

buitenschoolse opvang
Het Papegaaiennest



LOCATIEGIDS

Deel 1: Pedagogische werkwijze Samen de Wereld Kleuren

Deel 2: Praktische informatie buitenschoolse opvang

Welkom bij buitenschoolse opvang Het Papegaaienest

U heeft gekozen voor een buitenschoolse opvang (BSO) van KOKO Kinderopvang.

Samen de wereld kleuren. Onze slogan laat precies zien waar wij voor staan. Wij hebben aandacht voor de totale ontwikkeling van uw kind. Met elkaar zorgen we er niet alleen voor dat uw kind professioneel wordt opgevangen maar ook dat uw kind leuke en uitdagende dingen beleeft en de mogelijkheid krijgt om zich optimaal te ontwikkelen. In onze pedagogische visie Samen de Wereld Kleuren en het pedagogisch beleid kunt u lezen hoe wij dit doen. Het beleid is in te zien op de locaties en op onze website www.kokokinderopvang.nl

In deze locatiegids vindt u de pedagogische werkwijze en praktische informatie over onze locatie. Als u vragen heeft die de pedagogisch medewerkers niet kunnen beantwoorden of behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek, kunt u terecht bij de locatiemanager.

De gegevens van buitenschoolse opvang Het Papegaaienest:

Meentweide 2A
2811 JG Reeuwijk
0182 895180
locatiemanager: Liselotte Straathof
telefoonnummer:06 20447344

KOKO Kinderopvang

Spoorhaven 10-18
2651 AV Berkel en Rodenrijs
www.kokokinderopvang.nl
info@kokokinderopvang.nl

Deel 1:

Pedagogische werkwijze Samen de Wereld Kleuren

1. Inleiding
2. Onze pedagogische uitgangspunten: hoe zien wij ze terug op de groep?
3. Mentorschap
4. Wanneer op de buitenschoolse opvang
5. Dagindeling
6. Gebruik van binnen- en buitenruimtes
7. Aanbod ontwikkelingsgerichte activiteiten
8. Veiligheid, hoe leren we kinderen omgaan met risico's?
9. Volgen en stimuleren van het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen
10. Overdracht naar de basisschool en de buitenschoolse opvang
11. Doorlopende ontwikkelingslijn
12. Overdracht aan derden
13. Zorgstructuur
14. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Deel 2:

Praktische informatie buitenschoolse opvang

1. Omvang van de buitenschoolse opvang, leeftijdsopbouw van de groepen
2. Openingstijden en bereikbaarheid
3. Groepsgrootte en beroepskracht-kindratio (BKR)
4. (Pedagogisch) medewerkers en drie-uursregel
5. Intake-/ kennismakingsgesprek
6. Brengen en halen
7. Ruilen
8. Extra opvang
9. Vriendjes en vriendinnetjes
10. Meenemen/niet meenemen
11. Voeding
12. Trakteren
13. Voertaal
14. Beroepskrachten in opleiding, stagiaires, invalkrachten
15. Diploma's en Verklaring Omtrent het Gedrag
16. Foto's en filmopnames
17. Oudercommissie
18. Nieuwsbrieven en website
19. Privacy
20. Kwaliteit
21. Gezondheid
22. Ziekte
23. Vaccinaties
24. Medicijngebruik
25. Veiligheid
26. Samen zorgen voor een veilige omgeving
27. Achterwachtregeling
28. Aansprakelijkheid
29. Klachten
30. Sluitingsdata
31. Wijzigingen

Deel 1: Pedagogische werkwijze

1. Inleiding

De buitenschoolse opvang (BSO) is bedoeld voor kinderen van 4 tot 13 jaar. De kinderen worden opgevangen in een vaste groep.

Op de BSO is het anders dan thuis, maar wel een veilige thuishaven. Een BSO is bovendien een thuishaven met een hele prettige meerwaarde: het samen zijn en leven met andere kinderen in een groep. Wij benutten de extra mogelijkheden die groepsopvang biedt. Kinderen krijgen de kans om kinderen vanuit andere achtergronden te ontmoeten, te leren wat samenwerken is, vriendschapsbanden aan te gaan en conflicten op te lossen. Kortom, kinderen leren in de kinderopvang een samenleving te vormen. We helpen kinderen om zich te ontwikkelen tot actieve burgers in een democratische samenleving.

Ons uitgangspunt is het ontwikkelingsgericht werken: samen de wereld kleuren. We hebben aandacht voor de totale ontwikkeling van kinderen door met elkaar zoveel mogelijk leuke, uitdagende en verschillende dingen te beleven op alle ontwikkelingsgebieden. Kinderen vertellen ons wat zij nodig hebben. Wij luisteren en helpen ze vooruit. Hoe? Door hen ervaringen te geven. Door ze kansen te bieden om vaardigheden te ontwikkelen. Door ze met elkaar te laten spelen om zó zelf te ontdekken hoe zij groot willen groeien.

2. Onze pedagogische uitgangspunten: hoe zien wij ze terug op de groep?

Ons pedagogisch beleid is gebaseerd op de vier pedagogische doelen uit de Wet Kinderopvang.

Wij bieden verantwoorde BSO door ervoor te zorgen dat:

1. op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
2. kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
3. kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden, en
4. kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

De pedagogische visie Samen de Wereld Kleuren en de bovenstaande vier doelen uit de Wet Kinderopvang krijgen vorm door middel van vijf pedagogische uitgangspunten:

- Spelen en onderzoeken: de wereld ontdekken door een rijkdom aan weloverwogen prikkels
- Interactie: open en nieuwsgierig zijn, in een positief opvoedklimaat
- Samen: alle leefwerelden verbinden, deel uitmaken van een groep
- Participatie: kinderen en ouders hebben een stem, we sluiten aan bij de eigen kracht
- Levensrecht: spelenderwijs de echte wereld ontmoeten in een stimulerende omgeving

Spelen en onderzoeken

Wat doen we?	Wat willen we daarmee onder andere bereiken?	Wat hebben kinderen ervaren?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ We bieden uitdagende binnen- en buitenruimtes. ➤ We bieden verschillende materialen aan. ➤ We organiseren een gevarieerd activiteitenaanbod zoals sport, muziek, dans, techniek, ICT, koken. ➤ We bieden regelmatig thema's aan. ➤ Kinderen kiezen zelf materialen en activiteiten. ➤ Kinderen doen zelfstandig ontdekkingen. ➤ We bieden nabijheid, beschikbaarheid en rust. ➤ We volgen kinderen in hun spel. ➤ We dagen kinderen uit net iets verder te gaan dan zij al kunnen. ➤ We spelen mee met de kinderen. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motorische, vaardigheden: 'Ik kan het zelf, het lukt mij.' ➤ Sociale en culturele vaardigheden: 'Ik heb invloed op mijn eigen gedrag'. ➤ Expressieve vaardigheden: 'Ik kan dansen, zingen en iets maken.' ➤ Cognitieve vaardigheden: 'Ik voel, denk en ontdek.' ➤ Taalvaardigheden: 'Ik kan het zelf zeggen.', 'Ik mag er zijn'. ➤ Digitale vaardigheden: Ik kan omgaan met moderne techniek', 'Ik weet iets te vinden', 'Ik kan samenwerken'. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kinderen ervaren dat er verschillende materialen bestaan die anders voelen, proeven, ruiken en bewegen. ➤ Kinderen doen ervaringen op met verschillende activiteiten. ➤ Kinderen hebben kennism gemaakt met de mogelijkheden van de digitale wereld. ➤ Kinderen ervaren dat je soms moet doorzetten om iets voor elkaar te krijgen. ➤ Kinderen ervaren dat het fijn kan zijn om alleen te spelen. ➤ Kinderen ervaren dat het fijn kan zijn om samen te spelen. ➤ Kinderen ontwikkelen interesses en hobby's. ➤ Kinderen ontdekken waar ze goed en minder goed in zijn.

Interactie

Wat doen we?	Wat willen we daarmee onder andere bereiken?	Wat hebben kinderen ervaren?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ We reageren sensitief responsief* op kinderen. ➤ We hebben respect voor de autonomie van kinderen. ➤ We structureren en stellen grenzen. ➤ We praten met de kinderen en geven uitleg waar nodig. ➤ We begeleiden de interacties tussen kinderen. ➤ Met onze interactie stimuleren wij de ontwikkeling van kinderen. ➤ Ons taalgebruik is rijk en correct. ➤ We luisteren naar kinderen. ➤ We benaderen kinderen positief. ➤ We zetten een sfeer neer waarbij kinderen oog hebben voor elkaar. ➤ We geven kinderen persoonlijke aandacht. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emotionele vaardigheden: 'Ik mag er zijn.' ➤ Taalvaardigheden: 'Ik kan het zelf zeggen.' ➤ Sociale- en culturele vaardigheden: 'Ik heb samen veel plezier'. ➤ Cognitieve vaardigheden: 'Ik voel, denk en ontdek.' ➤ Morele vaardigheden: 'Ik heb normen en waarden.' ➤ Expressieve vaardigheden: 'Ik word aan het denken gezet'. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kinderen ervaren dat ze gezien worden en dat er naar ze geluisterd wordt. ➤ Kinderen voelen zich begrepen, geaccepteerd en veilig. ➤ Kinderen ervaren dat ze mogen verwoorden en uitdrukken wat ze voelen, willen en doen. ➤ Kinderen ervaren hoe ze contact kunnen maken en eventueel om hulp kunnen vragen. ➤ Kinderen ervaren de meerwaarde van samen: samen spelen, samen een groep vormen, samen plezier hebben. ➤ Kinderen leren op een positieve manier met elkaar om te gaan, rekening houden met elkaar.

*sensitieve responsiviteit is een maat voor de kwaliteit van het opvoedend handelen. Het geeft aan in hoeverre de opvoeder de signalen van een kind opvangt, juist interpreteert en er effectief op reageert.

Samen

Wat doen we?	Wat willen we daarmee onder andere bereiken?	Wat hebben kinderen ervaren?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ We ondersteunen de sociale ontwikkeling van kinderen. ➤ We ondersteunen de sociale betrokkenheid: kinderen hebben van nature oog voor elkaar. ➤ We bieden kinderen de mogelijkheid om met elkaar te spelen, bijvoorbeeld in de verschillende hoeken. ➤ We creëren een groepsgevoel: rituelen en aandacht voor elkaar. ➤ We leren kinderen respect te hebben voor onderlinge verschillen: diversiteit. ➤ We zorgen voor een sfeer van plezier, samenspel en uitdaging.. ➤ We eten met elkaar, vieren feesten en ondernemen activiteiten. ➤ We hebben oog voor vriendschappen. ➤ We ondersteunen kinderen bij het oplossen conflicten. We hebben een bemiddelende rol. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociale- en culturele vaardigheden: 'We doen het samen, als het even niet lukt komen we er toch samen uit.' ➤ Emotionele vaardigheden: 'Ik voel me prettig in de groep', 'Ik geniet ervan om samen te spelen' ➤ Taalvaardigheden: 'We maken samen grapjes'. ➤ Expressieve vaardigheden: 'We dansen en zingen op de muziek'. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kinderen ervaren dat ze deel uitmaken van de groep. ➤ Kinderen ervaren dat ze samen plezier kunnen hebben. ➤ Kinderen ervaren dat ze van elkaar kunnen leren. ➤ Kinderen ervaren dat ze vertrouwen kunnen hebben in anderen. ➤ Kinderen ervaren dat ze elkaar nodig hebben, hulp kunnen bieden of anderen kunnen helpen. ➤ Kinderen ervaren dat ze rekening moeten houden met de gevoelens en wensen van anderen. ➤ Kinderen ervaren dat niet iedereen hetzelfde is. ➤ Kinderen ervaren dat ze conflicten samen kunnen oplossen.

Participatie

Wat doen we?	Wat willen we daarmee onder andere bereiken?	Wat hebben kinderen ervaren?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ We nemen kinderen serieus. ➤ We kijken en luisteren naar kinderen. ➤ We moedigen kinderen aan om inbreng te hebben. ➤ We houden rekening met wensen/meningen van kinderen. ➤ We betrekken kinderen bij besluiten en waar mogelijk beslissen we samen met kinderen. Bijvoorbeeld bij de keuze voor spel materiaal en activiteiten. ➤ Kinderen krijgen verantwoordelijkheid naar draagkracht. Bijvoorbeeld de tafel dekken, spel materiaal opruimen, elkaar helpen. ➤ De inrichting van de ruimtes is zodanig dat kinderen zoveel mogelijk zelf kunnen doen. ➤ We vormen met elkaar een leefgemeenschap waarin iedereen zich optimaal kan ontwikkelen. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociale- en culturele vaardigheden: 'Ik ben onderdeel van het geheel'.' ➤ Emotionele vaardigheden: 'Ik word gezien en mag er zijn.' ➤ Cognitieve vaardigheden: 'Ik denk mee en draag oplossingen aan'.' ➤ Taalvaardigheden: 'Ik mag mijn wensen kenbaar maken' ➤ Digitale vaardigheden: 'Ik kan informatie verzamelen'. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kinderen ervaren dat ze gezien worden en dat er naar ze geluisterd wordt. ➤ Kinderen ervaren dat ze mogen meedenken, meebeslissen, uitvoeren en meedoen. ➤ Kinderen ervaren dat ieders mening ertoe doet. ➤ Kinderen ervaren dat ze deel uitmaken van een groep. ➤ Kinderen ervaren dat ze zelf iets teweeg kunnen brengen .

Levensecht

Wat doen we?	Wat willen we daarmee onder andere bereiken?	Wat hebben kinderen ervaren?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ We hebben aandacht voor de leefwereld van kinderen. Bijvoorbeeld natuur, cultuur, rages , actuele thema's en de buurt. ➤ We gaan mee in de verwondering van kinderen over de ontdekkingen die zij doen. ➤ We hebben materialen op de groep die herkenbaar zijn vanuit de echte wereld. ➤ We trekken er regelmatig op uit met de kinderen. ➤ We gaan in op de interesses die kinderen hebben voor situaties, personen en materialen uit de buitenwereld. ➤ We geven uitleg over de thema's van de wereld. ➤ We dragen bij aan een gezonde leefstijl. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cognitieve vaardigheden: 'Ik leer van alles over de wereld om mij heen'. ➤ Sociale- en culturele vaardigheden: 'We verschillen van elkaar, maar dat is leuk'. ➤ Emotionele vaardigheden: 'Ik verwonder mij over de natuur'. ➤ Digitale vaardigheden: 'Ik ga op onderzoek en ik ontdek'. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kinderen ervaren dat ze deel uitmaken van de maatschappij in de breedste zin van het woord. ➤ Kinderen maken kennis met diversiteit. ➤ Kinderen verwonderen zich over ontdekkingen die zij doen. ➤ Kinderen ervaren het plezier van een gezonde leefstijl. ➤ Kinderen ervaren dat je met van alles kunt spelen. Zoals zand, water en stenen. ➤ Kinderen ervaren dat er verbinding is tussen hun verschillende leefwerelden.

3. Mentorschap

Elk kind heeft een mentor. Deze pedagogisch medewerker is ook het vaste aanspreekpunt voor de ouders en het kind. De mentor heeft het kind goed in beeld en volgt de ontwikkeling van het kind op de voet. De taken van de mentor zijn vastgelegd in een werkinstructie . De ouder kan terecht bij de mentor voor vragen over de opvang, de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

4. Wennen op de BSO

Wanneer uw kind geplaatst is, kunt u gebruik maken van drie wenmomenten. Het eerste wenmoment is het intake-/kennismakingsgesprek dat u met één van de pedagogisch medewerkers zal hebben. Tijdens het gesprek zullen er, indien nodig, nog twee wenmomenten met u worden afgesproken. Dit zijn altijd twee dagdelen en gaat altijd in overleg met de pedagogisch medewerker. Hierbij moeten wij rekening houden met het maximale aantal kinderen in de groep, wennen kan alleen wanneer de groeps grootte dit toestaat. Een wenperiode wordt altijd begeleid door een pedagogisch medewerker van het vaste team.

Het wennen kan een spannende periode zijn, daarom willen we dat dit zo prettig mogelijk voor iedereen verloopt. Kinderen mogen rustig wennen aan de medewerkers, de andere kinderen en de ruimte. We proberen ervoor te zorgen dat een kind zich snel 'thuis' voelt door te zorgen voor voldoende persoonlijke aandacht en door hen op weg te helpen door de verschillende speelmogelijkheden te laten zien.

U kunt met de pedagogisch medewerkers bespreken hoe het wennen van uw kind het beste kan verlopen. Tijdens het wennen bespreken de medewerkers met u hoe het wennen verloopt en kunnen er eventueel tussentijds andere afspraken gemaakt worden.

Wanneer u besluit om geen gebruik te maken van het aanbod tot wennen vóór de plaatsingsdatum, dient u gedurende de eerste twee weken beschikbaar te zijn om uw kind eventueel eerder op te halen, wanneer het wennen moeizamer verloopt. Uiteraard is het proces van wennen afhankelijk van leeftijd, ervaring en aard van het kind.

Wanneer uw kind drie maanden op de groep is, vindt er een evaluatie plaats. De mentor van uw kind bespreekt dan, aan de hand van een evaluatieformulier, een aantal vragen met u. Indien u dan zelf nog op- of aanmerkingen heeft kunt u deze ook aangeven op het formulier en dit bespreken met de pedagogisch medewerker.

Wanneer een kind vanuit een bestaande plaatsing doorstroomt naar een andere groep zal er op de geplande wenmomenten op beide groepen een plekje gegarandeerd worden binnen de beroepskracht – kind ratio. Op deze manier kan het kind te allen tijde terug naar de eigen groep als het wennen nog niet prettig genoeg verloopt of als uw kind zelf aangeeft dat het dat graag wil. Bij de overgang naar een andere groep wordt u opnieuw uitgenodigd voor een gesprek en maken we in overleg met u wenaafspraken. Dit wennen wordt altijd vooraf met u besproken en achteraf met u geëvalueerd. We proberen de kinderen altijd in groepjes door te schuiven, zodat zij in ieder geval met een paar al bekende kinderen in de nieuwe groep terecht komen.

Als kinderen van het kinderdagverblijf Het Papegaaïennest doorstromen naar BSO Het Papegaaïennest gaan deze kinderen eerst een keer tijdens BSO tijd spelen op de nieuwe groep. Op basis van de behoefte van de betreffende kinderen kan dit spelen op de nieuwe groep een keer herhaald worden.

We proberen de kinderen altijd in groepjes door te schuiven, zodat zij in ieder geval met een paar al bekende kinderen in de nieuwe groep terecht komen.

Kinderen mogen rustig wennen aan de medewerkers, de andere kinderen en de ruimte. We proberen ervoor te zorgen dat een kind zich snel 'thuis' voelt door te zorgen voor voldoende persoonlijke aandacht en door hen op weg te helpen door de verschillende speelmogelijkheden te laten zien.

Als een kind van de ene BSO groep naar de andere BSO groep doorschuift op basis van leeftijd, dan is er ook aandacht voor het wennen op de nieuwe groep. Uw kind gaat een aantal keer voor een korte periode (maximaal een dagdeel) naar de nieuwe groep om te wennen. Uw kind doet dan op de nieuwe groep mee met een aantal activiteiten zodat het rustig kan wennen.

Tijdens alle Op de geplande wenmomenten kan uw kind te allen tijde terug naar de eigen groep als het wennen nog niet goed verloopt of als uw kind zelf aangeeft dat het dat graag wil. Dit wennen wordt altijd vooraf met u besproken en achteraf met u geëvalueerd .

De kinderen kennen de medewerkers van alle groepen en de groepsruimtes reeds op deze locatie omdat er onder andere gewerkt wordt met open deuren.

5. Dagindeling

Wij halen kinderen lopend op van De Regenboog en De Venen en we zijn herkenbaar voor de kinderen aan de KOKO-hesjes of KOKO-jassen die de pedagogisch medewerkers dragen. De pedagogisch medewerkers halen de kleuters op uit de klas. Aan de hand van een namenlijst wordt gecontroleerd of alle kinderen present zijn. De kinderen lopen samen met de pedagogisch medewerkers naar de BSO. Kinderen vanaf groep 3 mogen, zelfstandig naar de BSO komen. Wanneer kinderen niet opgehaald hoeven te worden van school, dan vragen we aan ouders om ons hier telefonisch of per mail van op de hoogte te stellen. Als een kind niet wordt aangetroffen in de klas of op de afgesproken tijd op de BSO is, dan vragen wij dit na bij de betreffende leerkracht of bellen wij de ouders op ter controle. Bij de leerkracht vragen we na of er nog bijzonderheden zijn gebeurd op school.

Hoe ziet de dag eruit als kinderen uit school komen?

De kinderen worden van school gehaald, aansluitend aan de schooltijden.

Lang dagdeel woensdag en vrijdag

12.00 - 12.15 uur	kinderen worden uit school gehaald
12.15 – 13.00 uur	Kinderen gaan brood eten en drinken
13.30 – 15.00 uur	Gelegenheid voor activiteit en spelen
15.00 – 15.15 uur	Kinderen die laat uit zijn van school komen naar BSO (vrijdag)
15.15 - 15.45 uur	Kinderen drinken en eten een verantwoord tussendoortje
15.45 – 16.45 uur	Fit&Fun activiteiten aanbod
16.45 – 17.00 uur	Kinderen die warme maaltijd eten gaan eten, overige kinderen eten fruit.
17.00 – 18.30 uur	Kinderen kunnen worden opgehaald en spelen tot die tijd buiten of in het lokaal.

Kort dagdeel maandag, dinsdag en donderdag

15.00 – 15.15 uur	Kinderen komen uit school
15.15 – 15.45 uur	Kinderen drinken en eten een verantwoord tussendoortje
15.45 – 16.45 uur	Fit&Fun activiteiten aanbod
16.45 – 17.00 uur	Kinderen die warme maaltijd eten gaan eten, overige kinderen eten fruit.
17.00 – 18.30 uur	Kinderen kunnen worden opgehaald en spelen tot die tijd buiten of in het lokaal.

Hoe ziet de dag eruit tijdens vakanties?

07.30 – 09.00 uur	De kinderen worden gebracht.
09.00 – 10.30 uur	De kinderen eten een cracker en drinken sap/thee/water. De activiteit van de dag wordt besproken.
10.30 – 12.00 uur	Er wordt een activiteit gedaan: bij uitstapjes kan de dagindeling wel verschillen.
12.00 – 13.00 uur	De kinderen gaan eten en drinken.
13.00 – 15.00 uur	Gelegenheid voor activiteit en spelen.
15.00 – 15.30 uur	Kinderen drinken en eten een verantwoord tussendoortje
15.30 – 16.45 uur	Gelegenheid voor activiteit en spelen.
16.45 – 17.00 uur	Kinderen die warme maaltijd eten gaan eten, overige kinderen eten fruit.
17.00 – 18.30 uur	Kinderen kunnen worden opgehaald en spelen tot die tijd buiten of in het lokaal.

6. Gebruik van binnen- en buitenruimtes

Onze locatie is zo ingedeeld dat verschillende activiteiten tegelijkertijd kunnen plaatsvinden: rustig en actief, met de groep of alleen. Elke groep heeft verschillende hoeken: een eigen zithoek, een eethoek en verschillende speelhoeken, zoals een poppenhoek, bouwhoek of knutselhoek. Ook beschikt deze locatie over een televisie met dvd-speler.

Er is een ruime hoeveelheid speelgoed en creatief materiaal aanwezig waaruit kinderen zelf kunnen kiezen. Veilige inrichting in alle ruimtes is een voorwaarde. Dit betekent bijvoorbeeld dat de stopcontacten allemaal zijn afgeschermd, er geen scherpe en harde hoeken aan tafels en kastjes zitten en er geen gevaarlijke spullen in de ruimtes aanwezig zijn. Al ons meubilair en de grote speelelementen zijn gecertificeerd. De locaties van KOKO voldoen ruimschoots aan de wettelijke eisen voor het aantal vierkante meters binnen- en buitenruimte.

Bij BSO Het Papegaaiennest zijn er zes groepsruimtes. In elke ruimte worden verschillende activiteiten georganiseerd waar kinderen een keuze uit kunnen maken. Daarnaast hebben kinderen de mogelijkheid om vrij te spelen.

Wij hebben ook de beschikking over de gymzaal binnen onze multifunctionele accommodatie.

Buitenruimte

Natuurlijk heeft BSO Het Papegaaiennest ook een buitenruimte. We maken hiervoor gebruik van het grote schoolplein aangrenzend aan de BSO. Daarnaast maken we gebruik van De Moerweide, dit is een grote speeltuin, vrijwel direct grenzend aan het schoolplein.

Kinderen kunnen vrij spelen, maar er worden buiten ook activiteiten georganiseerd, kinderen kunnen zelf kiezen of ze hieraan mee te doen. Kinderen worden wel gestimuleerd om buiten te spelen, maar maken uiteindelijk zelf de keuze.

Is uw kind al wat ouder, dan maken we samen met u afspraken over wat uw kind al zelfstandig mag doen vanuit de BSO.

7. Aanbod ontwikkelingsgerichte activiteiten

Fit&Fun

Na het eet- en drinkmoment worden er activiteiten aangeboden in het zogenaamde Fit&Fun programma. In een cyclus van 6-8 weken (van vakantie tot vakantie) bieden wij dagelijks activiteiten aan met een specifiek thema. De activiteiten duren gemiddeld 45 minuten. Elke eerste week na de vakantie worden de nieuwe thema's uitgebreid met de kinderen besproken, zodat ze precies weten wat voor leuke activiteiten er zullen worden aangeboden. Indien een kind bijvoorbeeld op maandag kiest voor het thema 'Koken', dan zal het de daaropvolgende weken op maandag deel nemen aan verschillende kookactiviteiten. Als een kind meerderde dagen naar de BSO komt, zal het elke dag kunnen kiezen uit een ander thema. Bijvoorbeeld op de maandag voor 'Koken', op de dinsdag voor 'Sport&spel' en op de donderdag voor 'Wetenschap/techniek'.

Activiteiten met kinderen

Wij vatten het begrip activiteiten breed op: samen spelen, muziek maken, bewegen, creatief bezig zijn enzovoorts. We maken onderscheid tussen spontane activiteiten en geplande activiteiten. Kinderen zijn creatief in het verzinnen van allerlei spontane activiteiten, daar willen wij bij aansluiten door het kind de gelegenheid te geven en te stimuleren om de activiteit uit te voeren. Geplande activiteiten zijn door ons vooraf bedachte activiteiten om de ontwikkeling van kinderen gericht te stimuleren. Deelname aan activiteiten door de kinderen is vrijwillig, al wordt er wel geprobeerd om alle kinderen te stimuleren om mee te doen. Voor alle activiteiten geldt dat het plezier in de activiteit voorop staat. Daarom benaderen wij kinderen positief en geven ze complimenten.

Naar buiten: natuur en fysieke omgeving

Wij spelen elke dag buiten: het is gezond om in de (frisse) buitenlucht te spelen. De kinderen kunnen hier hun energie goed de ruimte geven, ze mogen rennen, klimmen en fietsen. Ook buiten leren kinderen samen spelen, sociale vaardigheden, de grote motoriek te ontwikkelen en de natuur te ontdekken. Bij het buitenspelen kunnen kinderen hun eigen spel kiezen, waarbij wij letten op de veiligheid van kinderen. Wij houden altijd toezicht op het buitenspelen. Kinderen met een zelfstandigheidcontract mogen zonder toezicht buiten spelen. Naast het vrije spel, bieden we ook buitenactiviteiten aan, deze activiteiten kunnen aansluiten bij het thema waar we op dat moment mee werken. Ons motto is: 'Slecht weer bestaat niet, slechte kleding wel!'

Sport en bewegen

Kinderen "moeten" bewegen, zij kunnen niet lang stil zitten. Vooral wanneer kinderen een hele dag op school hebben gezeten, is het belangrijk dat ze de gelegenheid hebben om flink te bewegen, zowel binnen als buiten. Tijdens de buitenschoolse opvang zorgen we ervoor dat kinderen genoeg gelegenheid hebben om hun energie kwijt te kunnen, bijvoorbeeld tijdens het buitenspelen. En ook door het aanbieden van gerichte beweegactiviteiten, zoals diverse sporten en dansen.

Toneel en muziek

Activiteiten rondom toneel en muziek zijn andere vormen waarin kinderen zich kunnen uitdrukken. We geven kinderen de gelegenheid om gebruik te maken van schmink, make-up en verkleedkleden. Deze worden uitnodigend opgehangen en zijn voor iedereen toegankelijk. Ook wordt er zelf muziek gemaakt of wordt er naar muziek geluisterd door het afspelen van een CD, waarbij kinderen deze zelf mogen uitkiezen.

Knutselen

Ook bij het knutselen gaan we uit van het kind: het kind bedenkt wat het wil maken of doen en wij bieden het kind de materialen aan en de verschillende technieken die kinderen kunnen gebruiken. Het proces staat voorop en niet het eindproduct, waarbij we rekening houden met de vaardigheden die kinderen hebben. Wij begeleiden dit creatieve proces van kinderen, waarbij we kinderen zoveel mogelijk vrij laten. Wij doen knutselactiviteiten met meerdere kinderen tegelijk of individueel.

Natuur, milieu en techniek

We streven naar een gevarieerd aanbod en bieden ook regelmatig activiteiten aan op het gebied van natuur, milieu en techniek. Bijvoorbeeld door proefjes te doen, kinderen eigen constructies te laten bedenken. Dit doen we zowel in het pand met materialen als ook buiten in de natuur.

Televisie

Het gebruik van televisie willen we in beperkte mate aanbieden. Andere activiteiten hebben voorrang boven het gebruik van televisie. We vinden het belangrijk om het gebruik van televisie bewust in te zetten. Op onze locatie maken we hier afspraken over samen met de kinderen.

Uitstapjes

In vakanties en op lange middagen maken we vaak uitstapjes met de kinderen. De uitstapjes hebben als doel de kinderen een leuke dag te bezorgen.

Bij uitstapjes gaan in principe alle kinderen van de (leeftijds-)groep mee. Wij hanteren hierbij de werkinstructie 'kinderen onderweg', waarin duidelijke afspraken staan over voorbereiding, begeleiding en bereikbaarheid tijdens de uitstapjes. Deze kunt u altijd inzien op de locatie.

Activiteitenaanbod

Voor het inplannen van het activiteitenaanbod werken we met thema's. Bij elk thema horen verschillende activiteiten die een beroep doen op verschillende vaardigheden van kinderen. Kinderen worden betrokken bij het bedenken van het thema en de bijbehorende activiteiten. Kinderen worden niet verplicht gesteld mee te doen met de activiteiten, maar wij stimuleren hen wel om deel te nemen.

Vanuit de SWK-groep wordt jaarlijks een activiteitenaanbod gedaan gebaseerd op een of meerdere thema's.

Communicatie (over de activiteiten) naar ouders

U wordt hierover via de locatieflits geïnformeerd en via posters op de locatie. Als er een uitstapje, workshop of een grote activiteit op de planning staat, geven we tijdig aan ouders de informatie door wat we gaan doen, wanneer, of er kosten zijn en wat het kind moet meenemen. Als we gebruik maken van externe aanbieders voor workshops, dan wordt u hierover altijd vooraf geïnformeerd. De kinderen van de BSO ontvangen ruim voor een vakantie een digitaal en fysiek vakantieboekje met daarin alle activiteiten die in die vakantie worden aangeboden.

Vakantieprogramma

Wij bieden gevarieerde en uitdagende vakantieopvang tijdens de schoolvakanties. Vakantie is een feest, dus dat vieren we. Er wordt voor alle BSO's een activiteitenprogramma opgezet aan de hand van aantrekkelijke thema's en activiteiten. Er worden wekelijks uitstapjes georganiseerd buiten de BSO bijvoorbeeld een bezoek aan een museum, het bos of een speeltuin. Over het vervoer en de begeleiding tijdens deze uitstapjes zijn duidelijke afspraken gemaakt (deze kunt u op de locatie opvragen). In het vakantieaanbod is speciale aandacht voor sport en bewegen. Wij vinden het belangrijk dat kinderen sportief bezig zijn, bewegen, andere kinderen ontmoeten en met elkaar de vakantie beleven. Daarom worden er tijdens elke vakantie week activiteiten georganiseerd. De jongere kinderen krijgen op de eigen locatie een leeftijdsgericht aanbod. Uiteraard is er ook in de vakantie voor alle kinderen (ongeacht de leeftijd) de mogelijkheid én ruimte om te kiezen voor vrij spel.

Zowel in de vakanties als op reguliere schooldagen kan het voorkomen dat een activiteit wordt georganiseerd voor meer dan 30 kinderen. Bij deze activiteiten starten kinderen in hun eigen basisgroep. De activiteit wordt daar met de kinderen besproken en er wordt uitgelegd dat er groepjes van maximaal 10 kinderen gevormd worden met een vaste medewerker. Waar mogelijk wordt er in de verdeling uitgegaan van de vaste basisgroep van een kind. De medewerker overlegt veelal met de kinderen in welk groepje ze zelf willen zodat ze ook met vriendjes en vriendinnetjes in één groepje ingedeeld kunnen worden. Alle kinderen weten welke medewerker hun vaste begeleider is gedurende de activiteit en zij eten en drinken dan ook in dit vaste groepje. De kinderen kennen alle medewerkers.

8. Veiligheid, hoe leren we kinderen omgaan met risico's?

In het dagelijks leven komen kinderen, jong en oud, kleine en grote risico's tegen. Het is mede onze taak kinderen te begeleiden hoe hiermee om te gaan. Het betreft risico's rondom lichamelijke en emotionele veiligheid en gezondheid (leefstijl). In principe bieden wij kinderen een veilige leef- en speelomgeving. Bij het voorbereiden van kinderen op de maatschappij hoort ook het leren omgaan met risico's. We gaan deze daarom niet uit de weg., Deze risico's zijn bewuste keuzes, waardoor leerervaringen ontstaan die kinderen verder helpen. We bieden deze ervaringen aan, leggen uit, informeren en blijven hierop alert.

Hier staan een aantal afspraken die gemaakt zijn om kinderen te begeleiden in het omgaan met kleine en grotere risico's:

- Wij gaan met kinderen in gesprek over mogelijk riskant gedrag.
- Wij voeren met kinderen 'als dan-gesprekken' om hen weerbaarder te maken. Bijvoorbeeld 'als je de weg kwijt raakt buiten, wat doe je dan?'
- Kinderen spelen voor steeds langere tijd buiten het zicht van de pedagogisch medewerkers.
- Wij stimuleren het samen spelen, conflicten mogen er zijn.
- Wij gaan met kinderen in gesprek over de negatieve gevolgen van pesten.
- Kinderen mogen experimenteren met (levensechte) materialen.
- Wij gaan met kinderen in gesprek over een gezonde leefstijl (snoepen, bewegen, seksualiteit, roken).
- Wij leren kinderen om 'nee' te zeggen..
- Kinderen gaan op basis van afspraken zelfstandig naar de opvang en naar huis (in overleg met ouders).
- Kinderen mogen op basis van afspraken buiten het terrein spelen (in overleg met ouders).
- Kinderen mogen vies worden.

9. Volgen en stimuleren van het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen

Wij vinden het belangrijk dat kinderen goed in hun vel zitten. Alleen dan kunnen zij zich optimaal ontwikkelen. Dagelijks krijgt u een goede overdracht wanneer u uw kind komt halen. Minimaal één keer per jaar wordt op de locatie een observatieverslag voor uw kind ingevuld. We doen dit om heel bewust te kijken of het goed gaat met uw kind. Er wordt onder andere gekeken naar het welbevinden van uw kind in het algemeen, het contact met andere kinderen, het contact met de pedagogisch medewerkers en het spel en de activiteiten die uw kind leuk vindt. Daarnaast volgen wij de ontwikkeling van uw kind en bieden wij op basis hiervan een doelgericht aanbod. Nadat wij het observatieverslag hebben ingevuld, nodigen wij u uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek bespreekt de mentor van uw kind het verslag en horen wij graag van u of onze bevindingen overeenkomen met uw eigen beeld van uw kind. Wij vinden de gesprekken erg waardevol. Een goede informatieoverdracht over de ontwikkeling van uw kind kan bijdragen aan een goede afstemming van de thuis- en de opvangsituatie. Soms heeft een kind extra ondersteuningsbehoefte en in overleg met de ouders kan worden doorverwezen naar een passende instantie. Zie hiervoor de informatiefolder over onze zorgstructuur.

10. Overdracht naar de basisschool en de BSO

De overgang van de peuteropvang naar de basisschool en de BSO is een grote stap. De mentor heeft de ontwikkeling en het welbevinden van het kind gevolgd en geregistreerd. Dit is waardevolle informatie. De leerkrachten van de basisschool en de pedagogisch medewerkers van de BSO kunnen uw kind beter begeleiden op basis van de informatie uit de observatiegegevens. Deze gegevens worden bewaard in het kinddossier en in het belang van uw kind overgedragen aan de school en de BSO, vanzelfsprekend na uw toestemming en met inachtneming van de privacy.

Tussen Het Papegaaiennest en basisscholen 'De Regenboog' en 'De Venen' zijn afspraken gemaakt ten aanzien van de doorgaande leerlijn.

Vlak voor de laatste vakantieperiode voordat uw kind overgaat naar basisschool wordt u uitgenodigd aanwezig te zijn bij de overdracht van de gegevens uw kind aan de basisschool. De pedagogisch medewerker draagt de observatiegegevens dan fysiek over aan de leerkracht van De Regenboog of De Venen en geeft hier een toelichting over, ook is er voor de leerkracht gelegenheid om vragen te stellen. Ouders worden persoonlijk uitgenodigd voor dit overdrachtmoment. Voordat dit overdrachtmoment plaat vindt, heeft de ouder een 10 minutengesprek met de pedagogisch medewerker, waarin dezelfde informatie met ouder wordt gedeeld.

Voor kinderen waarbij er sprake is van een zorgbehoefte in een specifiek aandachtsgebied en waarbij de zorgcoördinator betrokken is, wordt gezorgd voor een warme overdracht aan de intern begeleider van de betreffende basisschool. De pedagogisch medewerkers informeren de ouders hierover. Een

kind met een specifieke zorgbehoefte in een specifiek aandachtsgebied wordt hier gedefinieerd als een kind:

- voor wie een individueel stimuleringsplan bestaat en/of;
- voor wie specifieke aanpak of extra hulp nodig is en/of;
- een specifiek aandachtsgebied heeft dat extra ondersteuning vereist om zich verder te kunnen ontwikkelen.

Als uw kind ook naar BSO Het Papegaaïennest gaat zullen de observatiegegevens door de pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf aan de pedagogisch medewerkers van de BSO worden gegeven, voordat het kind op de BSO begint. De basisschool en buitenschoolse opvang accepteert de overdracht, het wordt door hen verwerkt en bewaard in het leerling-dossier, conform de afspraken geldend binnen de betreffende basisschool en/of de buitenschoolse opvang.

11. Doorlopende ontwikkelingslijn

Binnen onze kinderopvang ondersteunen we de ontwikkeling van kinderen in de breedste zin van het woord. Dit realiseren wij door te streven naar een doorgaande ontwikkelingslijn voor elk kind. Daar waar kinderen tegelijk deel uitmaken van verschillende groepen of wanneer kinderen door de tijd heen gebruik maken van verschillende voorzieningen/opvoedmilieus proberen wij bruggen te bouwen. Met een soepele doorgaande lijn, waarbinnen de afspraken over de overdracht tussen peuter/ kinderopvang en basisschool zijn vastgelegd, is de kans groter dat de overgangen soepel verlopen en de ontwikkeling van het kind niet stagneert. Verbindingen tussen opvoedmilieus geven kinderen en ouders vertrouwen, mits deze in alle openheid worden gelegd. Het gaat erom dat kinderen – als zij een overgang maken zoals die van de peuteropvang naar de basisschool, of dagelijks de overgang van de basisschool naar de buitenschoolse opvang – geen ontwikkelenergie verliezen omdat op de ene plek wordt tegengehouden wat op de andere plek wordt gestimuleerd.

12. Overdracht aan derden

Gedurende de kinderopvangperiode is het mogelijk dat er informatie- en/of overdracht van kindgegevens met belanghebbende instanties (bijv. (huis)arts, ziekenhuis, specialist, basisschool, centrum voor jeugd en gezin (consultatiebureau), enz.) plaatsvindt. Dit gebeurt niet zonder uw medeweten en met inachtneming van de privacy. Indien overdracht van belang is wordt u hier van tevoren geïnformeerd. Er wordt met u gesproken over de inhoud van de overdracht, voor wie deze bestemd is en er wordt om uw (schriftelijke) toestemming gevraagd. Bij het intake- en kennismakingsgesprek bent u over deze procedure geïnformeerd.

13. Zorgstructuur

Elk kind is wel eens druk, erg stil of anders dan anders. Dat gedrag kan bijvoorbeeld verband houden met een bepaalde ontwikkelingsfase (bijvoorbeeld koppig of eenkennig zijn) of een specifieke situatie thuis (bijvoorbeeld een nieuw broertje of zusje of een echtscheiding) en verdwijnt vaak na een poosje weer. Daarnaast zijn er ook kinderen die langere tijd en zonder dat er verandering optreedt, blijven opvallen en waar we ons zorgen over maken. De mentor bespreekt deze zorgen altijd met de ouders en we bekijken samen op welke manier we de situatie voor het kind kunnen verbeteren. Onze zorgcoördinatoren ondersteunen de pedagogisch medewerkers op de groep met de uitvoer van het zorgbeleid. Dit staat uitgebreider beschreven in onze folder 'Zorgstructuur voor de kinderopvang'.

14. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Kinderopvanginstellingen zijn verplicht om te werken met een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling zodat de medewerkers die binnen de organisatie werkzaam zijn, weten welke stappen van hen worden verwacht bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.

In het geval van vermoedens van mishandeling door een van de medewerkers is KOKO Kinderopvang verplicht melding te doen bij de vertrouwensinspecteur.

Als ouders aanwijzingen hebben dat een medewerker van de kinderopvanginstelling seksueel of ander geweld gebruikt tegen een kind kunnen zij ook contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur is onafhankelijk en adviseert en informeert over wat te doen als er

aanwijzingen zijn dat een medewerker een geweld- of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is. Het team van vertrouwensinspecteurs is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 111 31 11.

Deel 2: Praktische informatie buitenschoolse opvang

1. Omvang van de buitenschoolse opvang, leeftijdsopbouw van de groepen

Wij hebben binnen de Het Papegaaiennest vijf basisgroepen: De Libellen, De Zeerovers, De Piraten, De Matrozen en De Kapiteins. Hieronder een tabel met gegevens als leeftijd van de kinderen en aantal kinderen en pedagogisch medewerkers per groep.

Groepsnaam	Leeftijd van de kinderen	Aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
De Libellen	4 en 5 jaar	20	2
De Zeerovers	3, 4 en 5 jaar	16	2
De Piraten	5, 6 en 7 jaar	20	2
De Matrozen	5, 6 en 7 jaar	20	2
De Kapiteins	8 jaar en ouder	30	3

We werken met vaste basisgroepen, zodat de kinderen en de pedagogisch medewerkers elkaar leren kennen en vriendschappen kunnen sluiten. We werken daarnaast met open deuren: kinderen hebben de mogelijkheid om op andere groepen of in andere ruimtes te spelen. De vaste momenten, zoals het eten en drinken worden in de eigen basisgroep gedaan.

De kinderen maken deel uit van één basisgroep. Incidenteel kan het voorkomen dat een kind voor een bepaalde periode op maximaal twee basisgroepen verblijft. Dit wordt altijd vooraf met ouders besproken en door ouders voor akkoord ondertekend. Daarnaast kunnen kinderen op onderbezette dagen zoals de woensdag en/of vrijdag structureel op de vaste tweede basisgroep worden opgevangen. Ouders geven hier vooraf schriftelijke toestemming voor en het is voor een overeengekomen periode.

Op woensdag zijn er weinig kinderen op de BSO waardoor alle groepen worden samengevoegd tot één basisgroep, met één pedagogisch medewerker. Er wordt dan gebruik gemaakt van de groepsruimte van De Libellen, deze ruimte is in hetzelfde gebouw als het kinderdagverblijf. Op vrijdag zijn er te weinig kinderen waardoor de groepen De Libellen en De Zeerovers worden samengevoegd, De Piraten en De Matrozen worden samengevoegd en de Kapiteins vormt zijn eigen groep.

Tijdens schoolvakanties en sluitingsdagen van scholen varieert het aantal aanwezige kinderen nogal. In deze periodes kunnen incidenteel de vaste basisgroepen samengevoegd worden wanneer het aantal kinderen dit toelaat. Aan het begin en einde van de dag en tijdens de pauzes van personeel kunnen de basisgroepen eveneens worden samengevoegd.

2. Openingstijden en bereikbaarheid

De BSO is het hele jaar geopend, met uitzondering van de weekenden en feestdagen. Tijdens schoolweken begint de opvang direct na school en we sluiten om 18.30 uur. Wij zorgen dat uw kind van school veilig op onze locatie komt.

Tijdens de schoolvakanties (officiële vakanties volgens het ministerie) zijn wij de hele dag geopend van 7.00 uur tot 18.30 uur (maandag, dinsdag en donderdag). Of van 7.30-18.30 uur (woensdag en vrijdag). Deze weken krijgt u ieder schooljaar via de locatie gecommuniceerd. Op andere vrije dagen van school bieden wij tegen betaling de hele dag opvang.

Zodra u weet dat uw kind niet naar de buitenschoolse opvang zal komen in verband met bijvoorbeeld een vakantie, vragen wij u dit bijtijds door te geven. Het is voor ons belangrijk te weten hoeveel kinderen er ongeveer in huis zijn tijdens de vakantieperiodes, zodat wij de personeelsplanning en het vakantieprogramma hierop kunnen aanpassen.

Wanneer uw kind niet naar de buitenschoolse opvang komt, omdat hij of zij ziek is of om andere reden(en), willen wij u vragen om ook dan uw kind af te melden. Hiervoor kunt u de voicemail van de mobiele telefoon van de buitenschoolse opvang inspreken of een mail sturen naar de locatie.

3. Groepsgrootte en beroepskracht-kindratio (BKR)

De maximale grootte van de groep en het aantal kinderen per pedagogisch medewerker (PM) is vastgelegd in de Wet kinderopvang. Deze zijn als volgt:

3 tot 5 jaar	1 PM op 8 kinderen	max. 16 kinderen in een basisgroep
4 tot 8 jaar	1 PM op 10 kinderen	max. 20 kinderen in een basisgroep
Vanaf 8 jaar	1 PM op 10 kinderen	max. 30 kinderen in een basisgroep

4. (Pedagogisch) medewerkers en drie-uursregel

Op de locatie kunt u zien welke medewerkers er vast op de groep werken.

Eén van deze medewerkers van de groep is de mentor van uw kind. Deze medewerker is uw vaste aanspreekpunt en zal voor zover mogelijk het kennismakingsgesprek en het 10-minutengesprek met u voeren. Bij vragen en problemen kunt u in eerste instantie bij deze medewerker terecht.

Bij afwezigheid van een vaste pedagogisch medewerker zal in eerste instantie één van de andere vaste pedagogisch medewerkers van de locatie ingezet worden of een invalkracht uit de invalpool. Indien deze medewerkers niet beschikbaar zijn, wordt een gediplomeerde uitzendkracht ingezet. Informatie over wie er werkt vindt u op het informatiebord dat bij de groep hangt.

Naast de vaste pedagogisch medewerkers op de groep zijn er regelmatig stagiaires aanwezig. Zij zijn meestal als extra kracht aanwezig en voor langere tijd aan de locatie verbonden.

Bij BSO Het Papegaaiennest zijn geen vrijwilligers werkzaam.

Zorgcoördinator

Regelmatig is op de locatie een zorgcoördinator aanwezig. De zorgcoördinatoren ondersteunen vanuit het Pedagogisch Expertise Centrum (PEC) op de locaties bij vragen rondom kwetsbare kinderen. Het kan hierbij gaan om opvallend gedrag, een ontwikkelingsachterstand op één of meerdere gebieden of het signaleren van kindermishandeling. Afhankelijk van de vraag betreft de ondersteuning een observatie op de groep, coaching van medewerkers en/of begeleiding bij gesprekken met ouders. Tevens coördineren zij het aanbod voor de begeleiding op de groep.

De drie-uursregeling

Bij opvang van ten minste tien aaneengesloten uren per dag mogen minder beroepskrachten worden ingezet voor ten hoogste drie uren per dag. Dit is op de BSO slechts in vakanties en op sluitingsdagen van scholen het geval.

De locatie BSO Het Papegaaiennest voldoet op vakantiedagen en sluitingsdagen van scholen op de volgende tijdstippen voor alle groepen op alle dagen van de week aan de Beroepskracht Kind Ratio:

Van	07.00 uur	tot	07.45 uur
Van	08.00 uur	tot	08.30 uur
Van	09.00 uur	tot	13.00 uur
Van	14.00 uur	tot	17.00 uur
Van	18.00 uur	tot	18.30 uur

De locatie BSO Het Papegaaiennest kan op de volgende tijdstippen voor alle groepen op alle dagen van de week van de Beroepskracht Kind Ratio afwijken:

Van	07.45 uur	tot	08.00 uur
Van	08.30 uur	tot	09.00 uur
Van	13.00 uur	tot	14.00 uur
Van	17.00 uur	tot	18.00 uur

Indien de norm van drie uur dreigt te worden overschreden zullen extra medewerkers worden ingezet zodat altijd wordt voldaan aan de vereiste norm.

Ouders worden tijdens het intake gesprek geïnformeerd over deze drie uren regeling en hoe dit in de dagelijkse praktijk geregeld is.

Op de borden bij de groepen staan de diensten van de pedagogisch medewerkers aangegeven, zodat ouders exact kunnen zien hoeveel medewerkers er gedurende de gehele dag op welk tijdstip aanwezig zijn.

5. Intake- / kennismakingsgesprek

Tijdens het intakegesprek-/kennismakingsgesprek maken we kennis met elkaar. De ouder geeft informatie over het kind zodat wij goed kunnen inspelen op de behoeftes van het kind. De pedagogisch medewerker hoort graag wat uw kind thuis gewend is en hoe we het wennen op de groep goed kunnen laten verlopen. We zullen ook onze werkwijze en huisregels met u doornemen. Tijdens het intakegesprek-/ kennismakingsgesprek worden afspraken gemaakt voor het wennen op de groep.

6. Brengen en halen

Onze locatie heeft vaste openingstijden. Wanneer de deur open is, mag u naar binnen toe. Pas vanaf de openingstijden vallen de aanwezige kinderen onder de verantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerkers.

De sluitingstijd van de locaties is 18:30 uur. We gaan er van uit dat u uw kind op tijd ophaalt. Indien het u, om wat voor reden dan ook, een keer niet lukt om op tijd op de opvang te zijn, is het prettig dat u iemand kunt regelen die uw kind(eren) voor 18:30 uur op kan halen. Geef in dat geval wel door dat iemand anders uw kind komt halen. Deze persoon dient ten minste 12 jaar of ouder te zijn. Mocht u uw kind toch een keer te laat ophalen, dan krijgt u van de aanwezige pedagogisch medewerker een formulier ter ondertekening. Bij drie keer te laat ophalen binnen één kalenderjaar, worden voor het te laat ophalen kosten in rekening gebracht.

7. Ruilen

Alle kindercentra voor dagopvang en buitenschoolse opvang bieden de mogelijkheid tot het ruilen van dagen als de bezetting en de groepssamenstelling het toelaat. Uw kind wordt in principe op de eigen basisgroep geplaatst. Indien de bezetting en de groepssamenstelling dit niet toelaten, bestaat de mogelijkheid om uw kind in een andere groep te plaatsen. Dit kan alleen met uw schriftelijke toestemming. Een kind mag in maximaal twee basisgroepen worden geplaatst.

Ruilen is mogelijk binnen een termijn van vier weken, mits u dit vooraf aanvraagt. Achteraf ruilen is dus niet mogelijk. Ruilen is alleen mogelijk voor gelijke producten en niet mogelijk ter vervanging van een sluitingsdag van de locatie of een feestdag. Ruilen van dagen kunt u aanvragen bij een medewerker van het kindercentrum waar uw kind is geplaatst.

Bij ruilen en/of extra opvang geldt dat een kind in maximaal één andere groep dan de eigen basisgroep geplaatst kan worden, de zogenaamde tweede basisgroep/koppelgroep.

Tevens ligt er een beperking op het aantal kinderen van bepaalde leeftijden per groep en is er een maximum aan het totaal aantal kinderen per groep gesteld, wat door wet- en regelgeving is bepaald. Dit is van invloed op de mogelijkheden om te ruilen.

Meer informatie vindt u in ons plaatsingsbeleid.

8. Extra opvang

Wij bieden incidenteel extra opvang indien de groepssamenstelling dit toelaat. Uw kind wordt tijdens de extra opvang bij voorkeur opgevangen in de eigen groep. Indien dit niet mogelijk is wordt dit vooraf met u besproken en kan gekeken worden of er een alternatief is. De extra opvang kan via een formulier aangevraagd worden bij de betreffende locatie en wordt door u en de pedagogisch medewerker ondertekend. Dit geldt ook voor het aanvragen van extra dagen in vakantieperiodes. Meer informatie vindt u op de website www.kokokinderopvang.nl Voor vragen over het afnemen van extra dagen kunt u uiteraard ook terecht bij de locatiemanager.

10. Vriendjes en vriendinnetjes

Kinderen willen soms op de buitenschoolse opvang afspreken met vriendjes en vriendinnetjes. Dit kan bij uitzondering, op voorwaarde dat de groepsgrootte dit toestaat. Er worden dan duidelijke afspraken gemaakt: de ouders van het vriendje of vriendinnetje geven hiervoor schriftelijk toestemming. We gebruiken hiervoor kaartjes waarop deze ouders hun contactgegevens noteren en tekenen voor akkoord.

Omdat we van de vriendjes of vriendinnetjes geen zelfstandigheidscontract hebben, betekent dit dat zij niet zonder begeleiding buiten mogen spelen.

Als een kind liever met een vriendje of vriendinnetje meegaat in plaats van mee te gaan naar de buitenschoolse opvang dan kan dit ook. Wij horen dit dan graag van te voren van u.

11. Meenemen/niet meenemen

De opvang die wij bieden is inclusief voeding. Als uw kind dieetvoeding gebruikt vragen wij u te overleggen met de pedagogisch medewerkers. We zullen samen kijken of we deze voeding kunnen bieden of dat u deze zelf van huis mee neemt.

Een setje eigen reservekleding is prettig voor ongelukjes.

Voor veel kinderen kan een knuffel, of iets wat van thuis meegebracht is, een gevoel van veiligheid bieden. We willen u echter wel vragen daar zorgvuldige keuzes in te maken aangezien we met een groep kinderen te maken hebben. Het materiaal dient veilig te zijn voor alle kinderen van de groep. Wanneer uw kind iets meebrengt van thuis kunt u dit aangeven bij de pedagogisch medewerker. Wij zijn niet aansprakelijk voor het zoekraken of kapot gaan van het meegebrachte materiaal.

12. Voeding

Eten is belangrijk voor kinderen. Minstens zo belangrijk is de sfeer waarin dit gebeurt. Als het gezellig is, is het fijn om met elkaar aan tafel te zitten. We zorgen daarom voor een goede sfeer en voldoende rust tijdens het eten. Wij hebben vaste eet- en drinkmomenten op de dag. We houden ook rekening met eventuele allergieën en geloofsovertuigingen.

Wij zijn ons bewust van de invloed die voeding op een gezonde levensstijl heeft. Overgewicht op jonge leeftijd vergroot de kans op overgewicht op volwassen leeftijd en kan veel gezondheidsproblemen opleveren. Wij willen een goede bijdrage leveren aan een gezonde toekomst van kinderen. Daarom is er een beleid opgesteld waarin wij vastleggen hoe wij omgaan met gezonde voeding. Het voedingsbeleid is op te vragen op de locatie waar uw kind wordt opgevangen.

13. Trakteren

Het is voor ieder kind leuk om te trakteren bij verjaardagen of andere feestelijke gebeurtenissen. Graag dan wel met een gezonde traktatie. Dit is goed voor alle kinderen.

Bij een gezonde traktatie kunt u denken aan vers fruit of zoete gedroogde vijgen/abrikos of popcorn. Veel leuke en gezonde voorbeelden zijn te vinden op www.gezondtrakteren.nl. U kunt er ook voor kiezen om in plaats van eetbare traktaties te trakteren op kleine cadeautjes in de vorm van een mooie kaart, stickers of pen, passend bij de leeftijd van de kinderen op de groep. Voor kinderen is het voldoende als een traktatie er vrolijk en leuk versierd uitziet. En het uitdelen ervan is voor een jarig kind al een leuke activiteit op zich!

14. Voertaal

Op onze locaties wordt Nederlands gesproken. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om op onze locaties de Nederlandse taal te gebruiken. Wanneer er binnen een gezin niet de Nederlandse taal wordt gesproken, is het belangrijk dat beide ouders met het kind de taal spreken die ze zelf goed beheersen. In die taal kun je je het beste uitdrukken. Een goede basis in deze 'eerste taal' is belangrijk voor het aanleren van het Nederlands als tweede taal. Als kinderen vanaf jonge leeftijd beide talen correct krijgen aangeboden, kan het aanleren en spreken van beide talen naast elkaar lopen. Kinderen die thuis een andere taal spreken dan op de buitenschoolse opvang blijken goed onderscheid te kunnen maken tussen twee talen.

15. Beroepskrachten in opleiding, stagiaires, invalkrachten

Wij werken bij afwezigheid van de vaste medewerkers, bijvoorbeeld bij vakanties, ziekte- en zwangerschapsverlof, met invalmedewerkers. Zij worden ingewerkt volgens dezelfde richtlijnen als de vaste medewerkers op locatie en doorlopen de noodzakelijke deskundigheidsbevorderingen. Ook zijn zij bekend met onze werkwijze. Wij doen ons best om indien mogelijk vaste invalkrachten in te zetten, zodat er zoveel mogelijk bekende gezichten voor u en uw kind zijn.

Er zijn regelmatig stagiaires aanwezig. Wij werken met een erkend systeem van praktijkopleiders en begeleiders op de groep en zetten stagiaires in conform de wet- en regelgeving. De stagiaires dragen geen verantwoordelijkheid voor de groep, maar krijgen de gelegenheid om in de praktijk te leren. Stagiaires van de Beroepsopleidende Leerweg (BOL) staan boventallig op de groep maar kunnen bij gebreke van geschiktheid vanaf het tweede jaar incidenteel worden ingezet op de groep. Bij calamiteiten op locatie kunnen zij dan ook buiten de reguliere stagetijd worden ingezet. Ook komen er regelmatig snuffelstagiaires een kijkje nemen op de locatie. Zij hebben geen verantwoordelijkheden op de groep. Zij worden door de medewerkers van de groep waar zij meelopen begeleid. BBL-ers (Beroep Begeleidende Leerweg) zijn stagiaires met een arbeidsovereenkomst. Zij kunnen na drie maanden formatief worden ingezet op de groepen en als volwaardig pedagogisch medewerker de werkzaamheden verrichten. Op deze locatie werken geen BBL-ers.

16. Diploma's en Verklaring Omtrent het Gedrag

De pedagogisch medewerkers hebben een diploma dat vereist is voor het werken in de kinderopvang en voldoet aan de eisen zoals gesteld binnen de CAO Kinderopvang en/of de CAO Sociaal Werk. Ook hebben alle medewerkers en eventuele vrijwilligers een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

17. Foto's en filmopnames

Met regelmaat worden er bij activiteiten of bijzondere gelegenheden foto's en filmopnames van de kinderen gemaakt. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, kunt u dit tijdens het intakegesprek aangeven.

Werken aan kwaliteitsverbetering vinden wij als organisatie erg belangrijk. Om die reden zetten wij verschillende vormen van deskundigheidsbevordering in. U kunt daarbij denken aan een pedagogische scan, om na te gaan of de werkwijze zoals beschreven in ons beleid voldoende terug te zien is op de groepen, of een training interactievaardigheden. Om deze deskundigheidsbevordering te ondersteunen kan het voorkomen dat er foto- of filmopnames op de groepen worden gemaakt. Deze opnames zijn uitsluitend voor intern gebruik en worden na afronding van een scholingstraject gewist.

18. Oudercommissie

Iedere locatie heeft een eigen oudercommissie (OC). In deze oudercommissie zitten ouders van kinderen die onze locatie bezoeken. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om mee te praten over de kwaliteit van de opvang. En de kwaliteit te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de locatiemanager. De oudercommissie wordt gezien als een waardevol klankbord. KOKO Kinderopvang heeft ook een centrale oudercommissie. Deze commissie bestaat uit afgevaardigden uit de lokale oudercommissies.

Heeft u belangstelling en wilt u ook graag meedenken over belangrijke zaken die betrekking hebben op uw kind en de opvang? Of hebt u vragen en/of opmerkingen? Via oc.papegaaiennest@gmail.com kunt u contact opnemen met de oudercommissie.

19. Nieuwsbrieven en website

Ouders worden via een nieuwsbrief en een mededelingenbord geïnformeerd over bijzonderheden op de locatie. Meerdere keren per jaar ontvangen ouders een centrale digitale nieuwsbrief met daarin nieuws vanuit de organisatie.

Op www.kokokinderopvang.nl kunt u allerlei praktische informatie vinden zoals bijvoorbeeld de plaatsingsprocedure of algemene voorwaarden. Via het ouderportaal heeft u altijd digitaal toegang tot uw facturen en jaarpapieren. Heeft u vragen over de opvoeding? Via de online opvoedcoach kunt u

vragen stellen over de opvoeding en ontwikkeling van uw kind. Op de website en op onze Facebook-pagina <https://nl-nl.facebook.com/KOKOKinderopvang/> worden met regelmaat nieuwsberichten en interessante artikelen over opvoeding en de ontwikkeling van kinderen geplaatst.

20. Privacy

Wij hanteren een privacyreglement. Alle medewerkers van KOKO Kinderopvang houden zich hieraan. Deze richtlijn is van toepassing op:

- het verzamelen en vastleggen/registreren van persoonsgegevens
- het werken met persoonsgegevens
- het bewaren van persoonsgegevens
- het verstrekken van persoonsgegevens
- geheimhoudingsplicht

Persoonsgegevens zijn gegevens op papier, beeld- of geluidsmateriaal en digitale gegevens.

21. Kwaliteit

De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit. De GGD voert daarom regelmatig inspecties uit om het kwaliteitsniveau te controleren. Hier worden onder andere de punten accommodatie, opleiding personeel, pedagogisch beleid, gezondheid en veiligheid bekeken. Inspecteurs rapporteren eventuele tekortkomingen. De gemeente kan op basis daarvan verbetering vragen. De GGD-rapporten zijn in te zien op onze website www.kokokinderopvang.nl

Wij vinden goede kwaliteit van onze opvang belangrijk en werken hier continu aan. KOKO Kinderopvang is HKZ- gecertificeerd. Een kinderopvangorganisatie met een HKZ- keurmerk heeft de interne zaken goed op orde, stelt de klant principieel centraal en werkt continu aan verbetering van de zorg- en dienstverlening. KOKO Kinderopvang voldoet ruimschoots aan de kwaliteitseisen die aan de kinderopvang worden gesteld. De kwaliteit wordt regelmatig beoordeeld. Jaarlijks houden onze eigen kwaliteitsmedewerkers een interne toetsing en vindt een externe audit plaats door het certificeringinstituut.

22. Gezondheid

Pedagogisch medewerkers en kinderen kunnen elkaar makkelijk besmetten. Goede persoonlijke hygiëne kan dit beperken. De medewerkers gaan bij de verzorging van de kinderen zorgvuldig te werk. Zo hebben we onder andere instructies voor handen wassen, eten klaarmaken, schoonmaken en naar het toilet gaan. Wij nemen kinderen spelenderwijs mee in het aanleren van een gezonde leefstijl, in de dagelijkse praktijk en via thema's.

23. Ziekte

Binnen onze locaties is het beleid dat zieke kinderen de opvang niet kunnen bezoeken. Hierbij spelen twee redenen een rol:

- De gezondheid van het kind zelf: voor ons is het niet mogelijk de extra zorg en aandacht die een ziek kind nodig heeft, te geven.
- Het risico van verspreiding van een infectieziekte van het kind naar andere kinderen of pedagogisch medewerkers.

Wij werken aan de hand van de gezondheidsrichtlijnen van het RIVM. Als uw kind ziek is, kunt u dit bij voorkeur voor 14.45 uur inspreken op de voicemail van de buitenschoolse opvang of aan de buitenschoolse opvang mailen. Wij kunnen hier dan rekening mee houden bij het halen van school.

Wanneer de pedagogisch medewerkers merken dat uw kind ziek is of wordt tijdens de opvang wordt contact opgenomen met één van de ouders. De pedagogisch medewerker overlegt met de ouder wat te doen.

Bij de volgende aandoeningen geldt voor ons een meldingsplicht bij de GGD:

Acute maag- en darmaandoeningen, geelzucht, huidaandoeningen en ander ernstige aandoeningen van vermoedelijk infectieuze aard. De GGD bepaalt hoe wij in deze gevallen moeten handelen. Ouders worden over deze infectieziekten geïnformeerd op de locatie.

24. Vaccinaties

Inenting zijn niet verplicht. Niet gevaccineerde kinderen worden gewoon toegelaten. De kans dat een niet-gevaccineerd kind anderen besmet, is uiterst klein. Er is wel een risico voor het niet-gevaccineerde kind zelf. Daarom is het voor ons van belang te weten welke kinderen wel of niet zijn ingeënt. Tijdens het intakegesprek vragen wij hiernaar en registreren dit.

25. Medicijngebruik

Regelmatig krijgen onze pedagogisch medewerkers van ouders de vraag of ze medicijnen willen toedienen. Als het om medicijnen gaat die eenvoudig te geven zijn, is dit geen enkel probleem mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- Medicijnen moeten in de originele verpakking worden aangeleverd en worden voorzien van de volgende gegevens: naam van het geneesmiddel, naam van het kind voor wie het geneesmiddel bestemd is, bijsluiter of een duidelijke officiële gebruiksaanwijzing, dosering en periode van toediening.
- De medicijnen moeten de eerste keer thuis verstrekt zijn/worden.
- Ouders moeten de 'aftekenlijst toedienen medicijnen' ondertekenen.

Koortswerende of koortsverlagende middelen worden bij hoge uitzondering verstrekt. Dit gebeurt na overleg met u en de leidinggevende.

Wanneer u vragen heeft omdat uw kind specifieke zorg nodig heeft, kunt u voor informatie terecht bij de locatiemanager.

26. Veiligheid

Wij willen kinderen een veilige plek bieden. Een plek van waaruit zij optimaal kunnen groeien. We doen er alles aan om deze veilige plek te garanderen, voor u en uw kind. Op de locaties wordt gewerkt volgens instructies en afspraken met betrekking tot veiligheid. In de dagelijkse praktijk begeleiden wij kinderen bij het omgaan met kleine en grotere risico's.

Met regelmaat kijken wij naar risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid die grote gevolgen kunnen hebben, waarbij wij een inschatting maken van risico's en naar hoe wij dit risico zo goed mogelijk kunnen beheersen. Op de locatie is een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid aanwezig. Daarnaast wordt er elk jaar een ontruimingsoefening op de locatie gehouden. Op elke locatie is altijd minstens één bedrijfshulpverleners (BHV-er) aanwezig. Tijdens de openingsuren is er altijd minimaal een volwassene aanwezig die beschikt over een certificaat 'kinder-EHBO'.

27. Samen zorgen voor een veilige omgeving

Om de veiligheid op de locatie te bevorderen hebben we ook uw medewerking nodig. Wij vragen u te letten op de volgende zaken. Zo werken we samen aan een veilige omgeving voor de kinderen.

- Wij verzoeken u te parkeren in de daarvoor bestemde parkeervakken en fietsen in de fietsenrekken te plaatsen.
- Wilt u het hek van de speelplaats bij binnenkomst en vertrek altijd sluiten? Wilt u hierbij ook denken aan de draaiknop aan de bovenkant van het hek bij het schoolplein?
- Er wordt bij de voordeur bij de groep De Libellen gebruik gemaakt van een codeslot. Deze toegangscode is op te vragen bij de pedagogisch medewerkers / locatiemanager. Zorg ervoor dat er geen onbekende met u mee naar binnen loopt.
- Sluit altijd alle deuren na binnenkomst of vertrek. Wilt u bij het openen van deuren eerst even door het glas kijken of er geen kinderen achter zitten of staan?
- In het gehele kindercentrum, op de pleinen en nabij de entree mag niet worden gerookt.
- Als u uw kind komt halen / brengen wilt u dan uw tas bij u houden en niet op een plek neerzetten waar kinderen erbij kunnen komen. Er kunnen voor kinderen gevaarlijke spullen (medicijnen, sigaretten) in zitten.

- Wordt uw kind opgehaald door iemand anders dan gebruikelijk, wilt u dit dan doorgeven aan de pedagogisch medewerk(st)er? Wij geven uw kinderen niet mee aan onbekenden als u dit niet van tevoren heeft doorgegeven. Tevens dient de persoon tenminste 12 jaar of ouder te zijn.

28. Achterwachtregeling

Wanneer aan het begin en aan het einde van de dag zo weinig kinderen worden opgevangen dat met één medewerker aan de beroepskracht-kindratio wordt voldaan of wanneer een pedagogisch medewerk(st)er alleen op de groep staat (bijvoorbeeld tijdens pauzes), dan is ondersteuning van deze beroepskracht door een andere volwassene (achterwacht) geregeld. Hiervoor wordt een achterwachtregeling gehanteerd. Op onze locatie is de achterwacht als volgt geregeld:

Wij werken nooit alleen op een locatie, er zijn altijd minimaal twee volwassenen op een locatie aanwezig. Mocht er wel door één pedagogisch medewerker gewerkt worden, dan wordt gebruik gemaakt van het lokaal van de groep Libellen, dit lokaal is in het kinderdagverblijf gevestigd waar van open- tot sluitingstijd medewerkers aanwezig zijn.

Bij afwezigheid van de locatiemanager is er altijd een andere locatiemanager binnen KOKO achterwacht. De medewerkers kunnen met deze achterwacht telefonisch contact opnemen bij calamiteiten of vragen.

29. Aansprakelijkheid

Op alle locaties van KOKO Kinderopvang gaan we zorgvuldig om met eigendommen van kinderen. Elke locatie hanteert daarvoor een eigen opbergsysteem, bijvoorbeeld een kastje, vakje of mandje. Aan ouders vragen wij om kleding te merken, zodat het risico van zoekraken zo klein mogelijk wordt. Wij raden het af om waardevolle spullen of speelgoed mee te geven naar de opvang. Er wordt zoveel mogelijk buiten gespeeld op de locaties en ook bij activiteiten zoals verven of kleien kunnen kinderen vies worden. Ouders blijven zelf aansprakelijk voor de kleren en spullen van hun kind. KOKO Kinderopvang aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal of schade aan uw eigendommen.

30. Klachten

Wij nemen uw klachten, wensen of aanbevelingen zeer serieus. Elke klacht wordt vertrouwelijk en professioneel door ons behandeld. U kunt een klacht kunt indienen over de werkwijze van de organisatie of het personeel. Een eerste stap is om uw klacht kenbaar te maken aan de mentor van uw kind.

Leidt dit gesprek echter niet tot een bevredigende oplossing? Of vindt u dat u uw klacht niet met de direct betrokkene kunt bespreken? Dan kunt u uw klacht schriftelijk of mondeling indienen bij de locatiemanager. U vindt hierover meer informatie in onze klachtenregeling. Deze is op te vragen op de locatie. Daarnaast heeft u altijd de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken bij de Geschillencommissie kinderopvang. Dat mag u doen na de klacht intern te hebben neergelegd, maar ook direct.

31. Sluitingsdata

Op de volgende feestdagen zijn wij gesloten;
Nieuwjaarsdag, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag (eens in de 5 jaar), Hemelvaart, Pinksteren en Kerst.

31. Wijzigingen

Opzeggingen of wijzigingen van gegevens kunt u registreren in het ouderportal. Eventueel kunt u voor vragen terecht bij de medewerkers van de afdeling Informatie & Plaatsing Kinderopvang, telefoonnummer: 030-6771552.

Wij wensen u en uw kind een hele fijne tijd op Het Papegaaiennest