

ALGEMENE HUISREGELS Stichting Kinderopvang West-Friesland, februari 2022

INHOUD

1	Voorwoord	2
2	Aanbod SKWF	2
2.1	Stamgroepen KDV en PSZ	2
2.2	Basisgroepen BSO	3
3	Plaatsingsprocedures	3
3.1	Wennen	3
3.2	Wijziging van dagen	4
3.3	Het ruilen van dagen	4
3.4	Afmelden	4
4	Financiële regelingen	4
4.1	Facturering.....	4
4.2	Uitbetaling tegemoetkoming van de overheid.....	4
4.3	Extra kosten i.v.m. te laat ophalen van de kinderen	5
4.4	Extra opvang	5
4.5	Opzeggen	5
4.6	Overmacht	5
4.7	Tijdelijke sluiting door corona	6
5	Hygiëne en veiligheid	6
5.1	Inentingen.....	6
5.2	Roken	6
6	Medicijnverstrekking	6
6.1	Geneesmiddelenverstrekking.....	6
6.2	Medische handelingen	7
7	Informatievoorziening	7
8	Ouderraad/oudercommissie	7
8.1	Visie op medezeggenschap ouders in de kinderopvang	7
8.2	Taakverdeling van de ouderraad en de oudercommissies.....	7
9	Privacy	8
9.1	Video Interactie Begeleiding (VIB).....	8
9.2	Informatie-uitwisseling met scholen	8
10	Kwaliteitssysteem	8
11	Interne klachtenprocedure	9
12	Verlies en diefstal	9
12.1	Kleding	9
12.2	Sieraden	9
12.3	Smartphone	10
12.4	Buitenspeelmateriaal	10
12.5	Verzekeringen.....	10
13	Overige huisregels	11
13.1	Bedrijfskleding	11
13.2	Inzet stagiairs.....	11
13.3	Weren van één van de ouders op de locatie.....	11

1 Voorwoord

Beste ouders, verzorgers,

In dit document vindt u de algemene huisregels en andere praktische informatie met betrekking tot de opvang van uw kind bij Stichting Kinderopvang West-Friesland (hierna te noemen SKWF). Deze huisregels maken, net als de Algemene Voorwaarden, integraal deel uit van de plaatsingsovereenkomst die u met SKWF heeft afgesloten. De algemene voorwaarden van SKWF vindt u op de website. Elke locatie werkt daarnaast met locatiespecifieke huisregels, waarover u door de locatie tijdens het kennismakingsgesprek of via nieuwsbrieven geïnformeerd wordt.

Wijzigingen in dit document worden ter advisering voorgelegd aan de ouderraad.

In dit document worden de volgende afkortingen gebruikt:

KDV	Kinderdagverblijf	opvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar
BSO	Buitenschoolse opvang	opvang voor kinderen van 4 tot 12 jaar
PSZ	Peuterspeelzaal/peuterspeelschool	opvang voor kinderen van 2 tot 4 jaar
VSO	Voorschoolse opvang	opvang voor schooltijd
NSO	Naschoolse opvang	opvang na schooltijd
TSO	Tussenschoolse opvang	opvang tussen de middag
Pm-er	Pedagogisch medewerker	
SKWF	Stichting Kinderopvang West-Friesland	

Stichting Kinderopvang West-Friesland maakt gebruik van de volgende merken:

Stichting Kinderopvang Hoorn (SKH)

Stichting Kinderopvang Koggenland (SKiK)

Talent voor Opvang en Onderwijs

Als er wordt verwezen naar de website, bedoelen wij:

www.kinderopvangwestfriesland.nl

2 Aanbod SKWF

De opvang van de kinderen vindt plaats in groepen. De groepen zijn samengesteld volgens de landelijk geldende normen qua aantallen, leeftijdsopbouw en beroepskracht-kind ratio.

De groepen kinderen zijn ondergebracht in:

Verticale groepen	0 - 4 jaar	Max. 12 kinderen	2 gediplomeerde pm-ers
Horizontale groepen	0 - 2 jaar	Max. 9 kinderen	2 gediplomeerde pm-ers
	0 - 3 jaar	Max. 10 kinderen	
	2 - 4 jaar	Max. 16 kinderen	
	3 - 4 jaar	Max. 16 kinderen	
BSO- groepen	4 - 12 jaar	Max. 22 kinderen	2 gediplomeerde pm-ers
BSO- groepen	8 - 12 jaar	Max. 30 kinderen	3 gediplomeerde pm-ers

Het volledige aanbod SKWF vindt u op onze website.

2.1 Stamgroepen KDV en PSZ

Kinderen in de dagopvang worden geplaatst in een vaste stamgroep met vaste pm-ers. Incidenteel maken kinderen gebruik van een tweede groepsruimte, de zogenaamde koppelgroep. Dat gebeurt op dagen of in perioden dat de groep zodanig onderbezet is dat de groepen samengevoegd kunnen worden. Indien gebruik gemaakt wordt van een tweede groepsruimte,

dan betreft dat waar mogelijk de hele groep met de vaste pm-er(s). Er is een uitzondering en dat is als er in de samengevoegde groep maar 1 pm-er nodig is. Dit betekent dat de vaste pm-er van 1 van de groepen op dat moment niet aanwezig is.

Ouders geven door ondertekening van het contract bij SKWF, automatisch schriftelijk toestemming voor het incidenteel (maximaal 2 dagdelen aaneensluitend) plaatsen van hun kind op de koppelgroep. Dit geldt alleen voor kinderen ouder dan 1,5 jaar. De pm-er zal de ouder vooraf mondeling vragen of er bezwaar is tegen het plaatsen van het kind op de koppelgroep. Indien dit het geval is, blijft het kind op de eigen groep.

2.2 Basisgroepen BSO

Kinderen worden geplaatst op een BSO-locatie die gekoppeld is aan de basisschool. Kinderen in de BSO worden geplaatst in een vaste basisgroep. Dit is de groep waarmee het kind na schooltijd gezamenlijk een eet- en drinkmoment heeft. De groep kan vervolgens verlaten worden om aan te sluiten bij een zelf gekozen activiteit. Dan wordt de maximale omvang van de basisgroep tijdelijk losgelaten. Wel blijft het aantal kinderen per pm-er van kracht, toegepast op het totaal aantal aanwezige kinderen op de locatie.

In de volgende situaties wordt bij SKWF afgeweken van de vaste basisgroep:

- Twee of meer basisgroepen worden incidenteel samengevoegd.
- Twee of meer basisgroepen worden structureel samengevoegd.
- Individuele kinderen worden incidenteel of structureel in een andere basisgroep (op dezelfde locatie) geplaatst. In dit geval worden groepen niet samengevoegd, maar opgedeeld of gesplitst.

De BSO-locaties van SKWF zijn gekoppeld aan basisscholen. Het kan voorkomen, dat een school aan een andere BSO locatie wordt gekoppeld als er een nieuwe BSO dichterbij school wordt geopend. In dat geval kan het zijn dat uw kind(eren) samen met de andere kinderen van deze school overgeplaatst worden naar een andere BSO. SKWF behoudt zich dan ook het recht voor uw kind over te plaatsen naar een andere locatie.

3 Plaatsingsprocedures

3.1 Wennen

Uitgangspunt: voor elk kind geldt eenmalig een gratis 2-weekse wenperiode bij ingang van het contract voor dagopvang of BSO, waarin we met u en uw kind kennismaken met de groep en de pm-ers. Afspraken over het wennen worden gemaakt tijdens het eerste gesprek.

Het bovenstaande uitgangspunt in aanmerking genomen gelden de volgende voorwaarden:

- Bij aaneensluitende overgang van KDV naar BSO is de wenperiode niet van toepassing.
- Als de overgang van dagopvang naar BSO niet aaneensluitend is, is gratis wennen alleen van toepassing als er 6 maanden of meer verstreken zijn tussen het einde van het contract op de dagopvang en de start van het contract op de BSO.
- De wenperiode wordt ingepland twee weken voor de gewenste ingangsdatum contract van de ouder, zodat de wenperiode echt als zodanig kan worden gebruikt.
- Indien ouder het contract binnen 3 maanden na ingangsdatum van de wenperiode weer verbreekt, wordt de wenperiode alsnog met terugwerkende kracht in rekening gebracht.

LET OP: Indien ondertekening contract binnen 2 weken voor start van het contract plaats vindt kan het zijn dat wennen (deels) binnen contract valt en dus niet geheel gratis is.

3.2 Wijziging van dagen

Om teleurstelling te voorkomen is het van het grootste belang dat u eventuele veranderingen van gewenste dagen van opvang tijdig aanvraagt via klant@kinderopvangwestfriesland.nl. Bij afname van minder dagdelen geldt de gebruikelijke opzegtermijn.

3.3 Het ruilen van dagen

Restitutie voor niet afgenomen dagdelen is niet mogelijk. Wel is ruilen mogelijk onder bepaalde voorwaarden. Op de website vindt u de ruilregels en regels rond de aanvraag van extra dagen via het ouderportaal. SKWF garandeert geen plaats bij het ruilen van dagen of het aanvragen van extra dagen. Als de groep het niet toelaat, bijvoorbeeld omdat de maximale groepsgrootte is bereikt, kan er geen gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid om te ruilen of een extra dag aan te vragen.

3.4 Afmelden

Als uw kind door bijvoorbeeld ziekte of vakantie niet naar de locatie komt, verzoeken wij uw kind zo snel mogelijk af te melden via het ouderportaal. Het afmelden van de opvang is heel belangrijk voor de pm-ers en, indien van toepassing, voor het vervoer. Afmelden voorkomt onnodige zorg en onrust.

Kinderen die ziek zijn, kunnen niet worden opgevangen. Het is niet mogelijk binnen de opvang voldoende aandacht en zorg te garanderen voor een ziek kind. Wanneer een kind ziek wordt tijdens de opvang op onze locaties, zal contact met de ouders worden opgenomen en overleg plaatsvinden. Zo nodig wordt de ouder verzocht het kind te halen.

Voor besmettelijke ziekten houdt SKWF de aanbevelingen aan van de plaatselijke GGD. Als u een infectie vermoedt bij uw kind, dient u dit te melden. Bij twijfel over besmettingsgevaar dient overlegd te worden met de huisarts of het kind de locatie kan bezoeken.

4 Financiële regelingen

4.1 Facturering

Maandelijks ontvangt u van SKWF vooraf een factuur voor de kosten van kinderopvang, eventueel verminderd met de - namens u door SKWF ontvangen - bijdrage van de overheid. Deze factuur wordt door SKWF per email verzonden. Voor de betaling van de factuur maken wij bij voorkeur gebruik van een automatische incasso, waarvoor u bij het contract een machtiging aantreft. Indien geen gebruik wordt gemaakt van automatische incasso, worden maandelijks € 2,50 administratiekosten in rekening gebracht. Het te betalen bedrag dient voor de 1^e van de maand op de rekening van SKWF te staan. Voor niet afgenomen dagdelen wordt geen restitutie verleend.

4.2 Uitbetaling tegemoetkoming van de overheid

De Wet kinderopvang regelt o.a. de financiering van de opvangkosten. De ouder sluit een contract af met SKWF en ontvangt de factuur voor de opvangkosten. In de meeste gevallen komen de ouders in aanmerking voor een inkomensafhankelijke tegemoetkoming van de overheid (kinderopvangtoeslag). Voor meer informatie verwijzen wij naar de site van de belastingdienst www.toeslagen.nl.

De kinderopvangtoeslag kan door de Belastingdienst rechtstreeks aan SKWF worden overgemaakt. Het door de overheid betaalde bedrag wordt in dat geval op de factuur in mindering gebracht. Aan het einde van het jaar moeten deze bedragen worden verantwoord aan de belastingdienst. Mocht blijken dat SKWF teveel heeft ontvangen van de belastingdienst dan zijn de ouders

verantwoordelijk voor de terugbetaling, daar de ontvangen bedragen ten onrechte in mindering zijn gebracht op de factuur.

4.3 Extra kosten i.v.m. te laat ophalen van de kinderen

Soms komt het voor dat kinderen te laat gehaald worden, d.w.z. na de officiële sluitingstijd van de locatie. Als dit vaker voorkomt of als u uw kind meer dan 15 minuten te laat ophaalt, zijn wij helaas genoodzaakt dit extra in rekening te brengen.

4.4 Extra opvang

Als de groep het toelaat kunt u gebruik maken van extra opvang. Als u geen tegoed heeft om in te zetten, ontvangt u hiervoor een factuur. Voor deze extra kosten ontvangt u eveneens een tegemoetkoming van de overheid, die u apart aan de Belastingdienst door dient te geven.

4.5 Opzeggen

Er geldt een opzegtermijn van 1 maand. Deze termijn gaat in op het moment dat de schriftelijke opzegging is ontvangen.

Ook bij annulering voor ingangsdatum en uitstel van de ingangsdatum geldt deze opzegtermijn. Indien ouder het contract binnen 3 maanden na ingangsdatum van de gratis wenperiode weer verbreekt, wordt de gratis wenperiode alsnog met terugwerkende kracht in rekening gebracht.

Door middel van een aangetekende brief, tenminste een maand voor de gewenste datum van ingang, kunt u uw plaats (tussentijds) opzeggen. Opzegging per mail is ook mogelijk, maar het is de verantwoordelijkheid van de ouder om te controleren of het mailbericht is aangekomen. Beëindiging vindt plaats 1 maand na de datum van ontvangst van de schriftelijke opzegging.

De plaatsing kan door SKWF worden beëindigd, met een opzegtermijn van 1 maand, indien de leiding van de locatie van mening is, dat het individuele belang van het kind niet gebaat is bij de geboden kinderopvang, dan wel dat het groepsbelang niet langer toelaat dat het kind deel uitmaakt van de groep.

Het verminderen van het aantal afgenomen uren wordt ook als een opzegging of annulering beschouwd.

Bij opzegging van flexibele opvang of vakantieopvang geldt dat bij beëindiging teveel afgenomen dagdelen in rekening worden gebracht.

Naast hele dagopvang is er ook opvang voor halve dagen in beperkte mate mogelijk. Met dien verstande dat de bezetting 's ochtends en 's middags met elkaar in verhouding dient te blijven. Maximaal wordt een verschil van 2 kinderen geaccepteerd. Als gevolg hiervan is het niet altijd mogelijk om van een hele opvangdag één dagdeel op te zeggen.

4.6 Overmacht

Onder overmacht aan onze zijde wordt verstaan: iedere al dan niet voorziene, aan SKWF niet toe te rekenen omstandigheid, die de opvang van de kinderen bemoeilijkt of belet. Daaronder verstaan wij: staking, werksluiting, molest en in het algemeen alle omstandigheden buiten onze wil en macht. In geval van overmacht als hierboven bedoeld heeftn SKWF het recht overeenkomsten met ouders zonder betaling van een schadevergoeding te annuleren.

4.7 Tijdelijke sluiting door corona

Als een locatie of groep door corona moet sluiten op last van de GGD, kunnen we niet anders dan hier gehoor aan geven. Wij zullen ouders hier geen compensatie voor niet afgenomen dagen voor aanbieden omdat er ons inziens sprake is van overmacht. Niemand had aan het begin van 2020 kunnen voorzien dat wij geconfronteerd zouden worden met de pandemie waar we nu inzitten. Niemand kan ook voorspellen hoe lang dit nog duurt en hoe vaak we nog zullen moeten sluiten op last van de GGD.

Er zijn ook situaties waarin we locaties sluiten vanwege personeelsgebrek door quarantaines en besmettingen onder personeel. In dit geval bieden wij ouders wel een compensatie aan omdat wij verantwoordelijk zijn om te zorgen voor voldoende personeel. Dit valt binnen de risicosfeer van onze organisatie en we zullen er dan ook alles aan moeten doen om voldoende personeel aan te trekken om sluitingen wegens personeelsgebrek in de toekomst te voorkomen

5 Hygiëne en veiligheid

SKWF houdt zich aan de wetgeving m.b.t. hygiëne en veiligheid, voert jaarlijks de risico-inventarisatie uit en maakt hierop een plan van aanpak. Daarnaast worden alle locaties door de GGD gecontroleerd. Het rapport van de GGD wordt aan de oudercommissie van de locaties ter informatie verstrekt en gepubliceerd op de website.

5.1 Inentingen

Wettelijk kan op grond van de huidige wetgeving vaccineren niet worden verplicht. Het wel of niet inenten van kinderen is een keuze van de ouders. Omdat het niet verplicht is, mogen kinderopvangorganisaties kinderen om die reden ook niet weigeren op de opvang of ouders verplichten hun kind te laten inenten.

5.2 Roken

Op al onze locaties (zowel binnen als op het speelterrein) is het verboden om te roken. Zowel in de tijd dat de kinderen aanwezig zijn als daarbuiten.

6 Medicijnverstrekking

Soms komt het voor dat de ouder een verzoek doet om een kind tijdens het verblijf op de locatie geneesmiddelen toe te dienen. Ook is het mogelijk dat er een situatie ontstaat waarbij medische handelingen uitgevoerd moeten worden. Beide situaties vallen onder de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). SKWF heeft deze wet vertaald naar een werkinstructie en werkt volgens de richtlijnen die in deze werkinstructie zijn opgenomen.

6.1 Geneesmiddelenverstrekking

In het kort moeten bij geneesmiddelenverstrekking de volgende zaken geregeld worden:

- Het verzoek van de ouder wordt vastgelegd in de "Overeenkomst gebruik geneesmiddelen". (voorbeeld in het ouderportaal onder "account" – documenten)
- Deze overeenkomst wordt, zowel door de ouder als de pm-er van het kind, ondertekend.
- De pm-er die de overeenkomst sluit met de ouder, is verantwoordelijk voor het toedienen van het geneesmiddel.
- De pm-er kan, bijvoorbeeld wanneer haar dienst afloopt, de verantwoordelijkheid overdragen aan een collega.

- Betreffende collega neemt de verantwoordelijkheid over door de afspraken in de overeenkomst goed door te lezen en door de overeenkomst mede te ondertekenen.
- D.m.v. een aftekenlijst wordt bijgehouden op welke tijdstippen het geneesmiddel is verstrekt.

6.2 Medische handelingen

Medische handelingen gedurende de opvang beperken zich in de regel tot eenvoudige handelingen als het schoonmaken van een wondje, het plakken van een pleister etc. In situaties waarbij uitgebreider medisch gehandeld moet worden, dient dit in een gesprek met de teamcoördinator te worden afgestemd.

7 Informatievoorziening

SKWF heeft verschillende manieren van informatievoorziening.

- Ouderportaal: Communicatie en informatieverstrekking gebeurt grotendeels via het ouderportaal.
- Oudergesprekken: Eenmaal per jaar worden er oudergesprekken gevoerd. Vanaf de leeftijd van 7 jaar worden kinderen uitgenodigd om aan dit gesprek deel te nemen.
- Nieuwsbrief: Per locatie komt er regelmatig een nieuwsbrief uit met informatie over de locatie. Ook algemene informatie die van belang is voor alle ouders, wordt via de nieuwsbrieven aan u kenbaar gemaakt.
- Website: Interessant nieuws over SKWF en verslagen van evenementen en uitjes worden regelmatig geplaatst op de website van SKWF bij [nieuws](#) of via de verschillende sociale media kanalen van SKWF of de locaties zelf.
- Per mail vanuit het Service Bureau

8 Ouderraad/oudercommissie*

Het reglement medezeggenschap ouders voldoet aan de eisen vanuit de Wet kinderopvang. Daar waar in de Algemene Voorwaarden wordt gesproken van oudercommissie is dit bij SKWF de gemeenschappelijke ouderraad.

8.1 Visie op medezeggenschap ouders in de kinderopvang

SKWF ziet de ouderraad in de eerste plaats als belangenbehartiger van de ouders die gebruik maken van de kinderopvang. Daar waar SKWF als aanbieder van kinderopvang trachten een zo goed mogelijke kwaliteit te bereiken, is de ouder of verzorger als gebruiker van de kinderopvang degene die kan bepalen of de beoogde kwaliteit ook werkelijk wordt geboden. De inbreng van de ouderraad en de signalen die zij afgeeft zijn van invloed op de beleidskeuzes en beslissingen die worden genomen binnen SKWF.

8.2 Taakverdeling van de ouderraad en de oudercommissies

De ouderraad houdt zich bezig met SKWF in zijn geheel en de belangen van alle ouders die gebruik maken van de kinderopvang. De ouderraad adviseert en heeft inbreng op beleidsniveau, zij overlegt met directie en raad van toezicht. De door de oudercommissies afgevaardigde leden ouderraad worden door de oudercommissies gemandateerd om op centraal niveau namens hen te spreken en te handelen.

De oudercommissie is verbonden aan een locatie en houdt zich bezig met de belangen van ouders binnen deze locatie. De oudercommissie adviseert en heeft inbreng op uitvoeringsniveau en voert

* Bij SKWF is gekozen voor 'ouderraad' i.p.v. 'cliëntenraad'.

overleg met de teamcoördinator en pm-ers. De oudercommissie heeft daarnaast een ondersteunende rol bij bijvoorbeeld evenementen en ouderavonden.

Voor de contactpersoon van uw oudercommissie kunt u terecht bij de teamcoördinator.

9 Privacy

SKWF gaat zorgvuldig om met privacy gegevens van haar klanten, medewerkers en sollicitanten. Hierbij wordt voldaan aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en gelden de volgende bepalingen:

- Alle persoonsgegevens worden in overeenstemming met de AVG en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- SKWF heeft maatregelen genomen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, accuraat, toereikend, ter zaken dienend en niet bovenmatig zijn.
- Binnen SKWF is verwerking van persoonsgegevens toegestaan aan personen voor wie en voor zover dat met het oog op de uitoefening van hun functie nodig is.

Meer informatie hierover vindt u in het [privacyreglement](#) op de website.

9.1 Video Interactie Begeleiding (VIB)

SKWF maakt gebruik van Video Interactie Begeleiding (VIB). De interacties tussen pm-ers en kinderen worden op de groep gefilmd. De beelden worden intern gebruikt om pm-ers bewust te maken van hun handelen. Op die manier wordt continu gewerkt aan het bereiken van een hogere pedagogische kwaliteit. Indien u bezwaar heeft tegen het filmen van uw kind, kunt u dat aangeven via de toestemmingen in het ouderportaal.

9.2 Informatie-uitwisseling met scholen

SKWF behoudt zich het recht voor om informatie uit te wisselen over een kind met de basisschool waar het kind geplaatst is. Dit geldt uitsluitend voor de scholen waarmee door SKWF een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten met betrekking tot het verzorgen van de BSO en/of de TSO. Het gaat hierbij om informatie die van belang is voor een goede overdracht tussen school en BSO/TSO en daarmee voor het welzijn van het kind, een en ander ter beoordeling van de clustermanager.

Wanneer we zorgen hebben over het welbevinden of ontwikkeling van een kind zullen we – na toestemming van de ouders- contact opnemen met de school om onze zorg te delen en afspraken te maken over een gezamenlijke pedagogische aanpak. Omdat het voor een kind van belang is dat de volwassenen om hem heen op één lijn zitten, heeft het onze voorkeur dat ouder(s) aan dit overleg met school deelnemen.

Wanneer een kind de overstap maakt van het kinderdagverblijf naar de basisschool, dan wordt door de pm-er een overdrachtsformulier voor de basisschool ingevuld. Dit formulier wordt met ouders besproken in het afscheidsgesprek. Wij sturen dit formulier, met uw toestemming, door naar de basisschool van uw keuze.

Voor ouders van kinderen met een VVE indicatie geldt dat zij altijd actief deelnemen aan evaluaties en gesprekken met pm-ers en school over de ontwikkeling van hun kind. Evaluaties en overdracht zijn in dit geval niet vrijblijvend.

10 Kwaliteitssysteem

SKWF kiest vrijwillig om te werken volgens de HKZ normen, om te garanderen dat ouders en kinderen kunnen rekenen op de best mogelijke opvang. Deze normen strekken verder dan de kwaliteitsvoorschriften die de Wet kinderopvang oplegt. Begin 2004 is SKH getoetst door het Keurmerkinstituut en heeft het certificaat verkregen. SKIK heeft begin 2020 het

certificeringsproces doorlopen. Per 2022 is SKWF niet langer gecertificeerd omdat er geen meerwaarde meer is voor de organisatie. Wij blijven werken volgens de HKZ normen en jaarlijks worden de locaties getoetst door een intern auditteam. Voor meer informatie over de HKZ-normen, zie www.hkz.nl.

In het kwaliteitssysteem zijn onze aanpak en de afspraken vastgelegd. Hierin staat onder meer informatie over het pedagogisch beleid en de daaraan gekoppelde werkinstructies, zoals geneesmiddelenverstrekking, maar ook de mogelijkheden voor medezeggenschap, het klachtenreglement en informatie over de doelstellingen en verbeterpunten die we onszelf stellen. Als u over een bepaald onderwerp meer wilt weten, vraagt u hier dan naar op uw locatie. Inspraak van ouders in het beleid geschiedt via de ouderraad en de oudercommissies.

11 Interne klachtenprocedure

SKWF streeft naar een hoge graad van kwaliteit van haar pedagogisch handelen en dienstverlening en daarmee naar tevredenheid van haar klanten/gebruikers. Niettemin kunnen deze reden hebben tot ongenoegen of ontevredenheid. Van belang is dat dit kan worden geuit tegenover degene die het aangaat of over wie wordt geklaagd en die in staat is dit weg te nemen. Uitgangspunt bij deze interne klachtenprocedure is dat de klacht wordt behandeld en naar tevredenheid wordt weggenomen. Een mondelinge of schriftelijke klacht hoort in eerste instantie binnen de kinderopvang-onderneming te worden afgewikkeld. Voor meer informatie kunt u terecht op de [website](#).

12 Verlies en diefstal

SKWF kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, vermissing of diefstal van spullen van kinderen. Uiteraard zijn er wel maatregelen om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Medewerkers van SKWF gaan zo zorgvuldig mogelijk om met persoonlijke eigendommen van de kinderen. Op alle locaties, KDV en BSO, is voor elk kind een eigen mandje of postvakje aanwezig. Hierin worden eventuele spullen bewaard. Ook worden hierin brieven van school gedaan met het doel deze aan de ouders te verstrekken. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van de inhoud van de mandjes of postvakken.

Wij verzoeken u om de kinderen alleen de hoogstnoodzakelijke spullen mee te geven of te laten meenemen. Een knuffel, doekje of speen van thuis die een kind nodig kan hebben om lekker te slapen, is natuurlijk wel aan te raden. Speelgoed meenemen mag, maar op eigen verantwoordelijkheid. BSO-kinderen worden hier door de pm-ers ook op gewezen. Er is een vaste plaats voor (fiets)sleutels voor de BSO-kinderen.

12.1 Kleding

Beschadiging of vies worden van kleding wordt zoveel mogelijk voorkomen door het gebruik van slabbetjes, schilderschorten, laarzen, etc. Het is echter niet altijd te vermijden; bij het spelen hoort ook vies worden. Ouders wordt aanbevolen om de naam van het kind te vermelden in jassen, laarzen, schoenen, tassen, etc.

12.2 Sieraden

Wij adviseren u uw kind geen sieraden om te doen als hij/zij naar de locatie komt. Als de sieraden gevaar opleveren of het kind belemmeren om vrij te spelen, zullen de pm-ers deze afdoen en in het mandje van het kind stoppen.

12.3 Smartphone

Wij adviseren u uw kind geen smartphone/tablet mee te geven als hij/zij naar de locatie komt.

12.4 Buitenspeelmateriaal

Kinderen mogen buitenspeelmateriaal zoals skeelers, mini steps, wave- en/of skateboards van huis meenemen en op de BSO gebruiken. In verband met veiligheid en verantwoordelijkheid zijn een helm en knie-, elleboog- en polsbeschermers verplicht.

12.5 Verzekeringen

SKWF heeft de volgende verzekeringen afgesloten:

- Collectieve ongevallen verzekering, incl. gebitsdekking
- Aansprakelijkheidsverzekering

U blijft zelf aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door uw kind.

13 Overige huisregels

13.1 Bedrijfskleding

Locaties kunnen kiezen voor bedrijfskleding. Als deze keuze wordt gemaakt, dan dragen alle pm-ers en stagiaires tijdens hun werktijden bedrijfskleding van een van de merken, SKH, SKiK of Talent voor Opvang en Onderwijs..

13.2 Inzet stagiairs

SKWF stelt met regelmaat stageplaatsen beschikbaar op de locaties. Dit zijn immers onze toekomstige medewerkers en wij dragen dan ook graag bij aan een goede opleiding en begeleiding in de praktijk. Alle stagiairs worden boventallig ingezet. Zij draaien dus mee met de vaste bezetting op de groep en beschikken te allen tijde over een VOG (verklaring omtrent gedrag). Vanaf hun 3^e leerjaar mogen zij meewerken op de eigen stagelocatie. Daarbij houden wij rekening met de 33% regel, wat betekent dat een stagiair in deze situatie nooit meer dan 33% van de bezetting mag uitmaken. Daarnaast ziet de GGD te allen tijde toe op een goede naleving van de van toepassing zijnde regelgeving.

13.3 Weren van één van de ouders op de locatie

Het komt voor dat een ouder ons meldt dat de andere ouder niet gerechtigd is het kind te komen halen of informatie over het kind te ontvangen. Onze pm-ers zijn geïnstrueerd om het kind alleen mee te geven aan:

- de contractpartner ((mede)ondertekenaar van het contract)
- de personen die u tijdens het kennismakingsgesprek als gerechtigd hebt aangemerkt
- elke andere volwassene die tevoren door de contractpartner wordt doorgegeven

Indien nodig kan onze pm-er om een identiteitsbewijs vragen. Mocht één van de contractpartners niet meer gerechtigd zijn om het kind te komen halen, is een gerechtelijk bevel nodig, waarvan wij een kopie ontvangen.