



Inhoudsopgave

.....	1
1. Inleiding.....	3
2. Contactgegevens.....	4
3. Kidz Ahoy.....	5
3.1 KidzAhoy Visie.....	5
3.2 Uitgangspunten.....	5
4. Praktische zaken.....	5
4.1 Huisregels.....	5
4.2 Inschrijving.....	7
4.3 Contracten en opzegtermijn.....	8
4.4 Tarief en opbouw (KOT).....	8
4.5 Buitenschoolse opvang.....	9
4.6 Gesloten dagen.....	9
5. Een dag bij KidzAhoy (of wel beleid?).....	10
5.1 Dagritme.....	10
5.2 Bitcare.....	10
5.3 Voedingsbeleid.....	11
6. Scholing van personeel.....	11
6.1 Basis.....	11
6.2 Stagiaires.....	11
6.3 BBL.....	12
6.4 Babyopleiding per 2025.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6.5 3F Nederlands per 2025.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6.6 EHBO/BHV.....	12
7. Beleid Veiligheid en gezondheid.....	13



7.1	Cyclus Veiligheid en gezondheid	13
7.2	Protocolen	13
7.3	Risico's en preventie	14
7.4	Ziektebeleid.....	14
7.5	Toestemmingen.....	14
8.	Ons team	14
8.2	Maak kennis met ons	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9.	Contact met ouders.....	15
9.1	contact met derden.....	16
9.2	Geschillen commissie Klachtenprocedure	16



1. INLEIDING

Welkom bij kinderopvang KidzAhoy te Lelystad. Deze informatiegids is samengesteld voor (nieuwe) ouders van KidzAhoy. Met ouders bedoelen we alle wettelijke vertegenwoordigers van het kind. Het kind wordt aangeduid met hij/hem, hier kan ook zij/haar gelezen worden. De informatiegids bevat allerlei informatie over het verblijf van uw kindje bij KidzAhoy. Ook wordt diverse praktische informatie en de regels en afspraken beschreven. Voor meer inhoudelijke informatie verwijzen we naar ons beleidsplan, tevens te vinden op onze website.

In deze informatiegids bedoelen we met ouders alle wettelijke vertegenwoordigers van het kind. Het kind wordt aangeduid met hij/hem, hier kan ook zij/haar gelezen worden.



2. CONTACTGEGEVENS

Vestiging KidzAhoy Lelystad-Haven

Binnendijk 27, 8244 AA Lelystad

Voor vragen over facturen of andere algemene (financiële) vragen kunt u contact opnemen met de administratie: **.0320-720227**

Voor vragen of doorgeven van verlof/ziekte van uw kindje, kunt u contact opnemen met de pedagogisch medewerkers op de groep op: **0320-720226**

LKR nummer 204472106

Openingstijden:

Maandag	06:30-18:30
Dinsdag	06:30-18:30
Woensdag	06:30-18:30
Donderdag	06:30-18:30
Vrijdag	06:30-18:30
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

KidzAhoy is het gehele jaar geopend met uitzondering van de nationale feestdagen.



3. KIDZ AHOY

3.1 KidzAhoy Visie

Ieder kind is uniek. Wij bieden onze kinderen een veilige omgeving, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. Door een omgeving te bieden van veiligheid en geborgenheid kunnen kinderen zich ontwikkelen tot een zelfstandig, weerbaar en sociaal persoon. Wij werken met een pedagogische visie die de kinderen aanzet tot ontdekken en ontplooien. Onze pedagogisch medewerkers zorgen voor een uitdagend spel- en ontwikkelingsmateriaal

3.2 Uitgangspunten

- Respect voor elkaar: ieder kind verdient respect, gerespecteerd en gewaardeerd te worden.
- Ruimte voor ontplooiing: ieder kind heeft het recht dat er in zijn behoefte wordt voorzien.
- Reflectie op wat we doen: ieder kind heeft het recht zich te ontwikkelen door het verkennen van zijn leefomgeving.
- Streven naar het beste resultaat: ieder kind heeft begrip en steun nodig om zelfvertrouwen en zelfstandigheid te ontwikkelen.

4. PRAKTISCHE ZAKEN

In onderstaand hoofdstuk staan een aantal praktische zaken met betrekking tot de opvang van uw kindje bij KidzAhoy beschreven.

4.1 Huisregels

Brengen en ophalen

Bij KidzAhoy zijn wij open vanaf 06:30 tot 18:30. De standaard contract zijn altijd van 07:30 tot 18:00. Binnen dit contract met u uw kindje altijd brengen en ophalen, wanneer dit voor u uitkomt! Mocht dit een keer op een ander tijdstip zijn dan dat u normaal komt, dan kan het handig zijn om dit even door te geven aan de pedagogisch medewerker(s) op de groep, zodat hier rekening in de planning mee kan worden gehouden.



Uw kunt KidzAhoy binnenkomen doormiddel van een deurcode. Wij zullen uw kindje nooit aan een voor ons onbekend persoon meegeven.

Mocht uw kindje opgehaald worden door iemand anders, dan vragen wij altijd om dit op de groep door te geven. De volwassen persoon die uw kindje komt ophalen, vragen wij zich te legitimeren.

Afscheid nemen

Het afscheid nemen gaat in overleg tussen de ouders en pedagogisch medewerkers. We houden rekening met wat uw kind wilt of waar hij/zij behoefte aan heeft. Een vast ritueel is prettig. Wanneer uw kind zichtbaar moeite heeft met afscheid nemen, kan het handig zijn om thuis al afspraken te maken met je kind.

Wanneer dit niet werkt, en afscheid nemen blijft lastig (voor je kind of jezelf), dan is vaak een zo kort mogelijk afscheid het prettigst. Wanneer het afscheid anders verloopt dan anders, dan kunt u altijd de pedagogisch medewerkers bellen om te horen hoe het gaat of via Bitcare een berichtje sturen.

Handen wassen

Handen wassen doen we na het buiten spelen, na contact met dieren, voor en na het eten en na wc-bezoek. Met hoesten en niezen leren we de kinderen in verband met de hygiëne en verspreiding van ziektekiemen, om in elleboogholte te doen.

Kleding aan die vies mag worden

We vragen u om uw kindje kleding aan en mee te geven die vies mag worden. We gaan buitenspelen, viezigheid en verf niet uit de weg. KidzAhoy is niet verantwoordelijk voor beschadiging, vermissing en slijtage. Het is daarom verstandig om geen dure kleding aan te doen naar de kinderopvang.

Eigen spulletjes & Reserve kleding

Ieder kind heeft bij KidzAhoy een eigen bakje, waar eigen spulletjes in gelegd kunnen worden. Omdat dit bakje niet heel groot is, vinden we het fijn als uw kind een klein rugzakje mee heeft. Daarin zit twee setjes reservekleding en eventueel slaapbenodigheden. Luiers of extra drinkbikers zijn niet nodig, deze verzorgen wij.

Zonnebrand insmeren

In de zomer vragen wij om uw kind in de ochtend als eerst in te smeren met zonnebrand. Gedurende de dag herhalen wij dat passend bij het huidtype van je kind. Bij allergieën voor het product dat wij gebruiken, graag eigen zonnebrand meegeven en dit doorgeven aan de pedagogisch medewerkers op de groep.



Ziekmelding of verlof

Wanneer uw kind niet op een geplande dag naar de opvang komt, vragen wij uw dit ons te melden via Bitcare, per mail of telefonisch.

Ruilen of extra dagen

Het is altijd mogelijk om via de ouderapp Bitcare een ruildag of extra dag aan te vragen. Wij beoordelen dan of er plek is en geven hier reactie op. De voorwaarde is altijd of er plek is en voldoende personeel ingeroosterd.
Let op: Ziekte en verlof kan niet worden geruild.

Ouders zijn verantwoordelijk

Wanneer u als ouder in het pand bent, bijvoorbeeld bij brengen en/of halen, bent u verantwoordelijk voor uw kindje.

Nieuwsbrief

Regelmatig versturen wij via Bitcare een nieuwsbrief aan ouders met leuke feitjes, belangrijke informatie en het laatste nieuws.

4.2 Inschrijving

Via ons inschrijfformulier op de website is het mogelijk om uw kindje in te schrijven bij KidzAhoy. Hierin kunt u de gewenste ingangsdatum en opvangdagen aangeven. Zodra wij deze hebben ontvangen, nemen wij contact met u op of de plaatsing mogelijk is.

Bij wederzijds akkoord ontvang u van ons een digitaal formulier waarin wij u vragen akkoord te gaan met onze inschrijfkosten (€50). Zodra wij deze hebben ontvangen, zal het contract voor u in orde worden gemaakt. Na ondertekening van dit contract heeft uw kindje een plaatsing op de aangegeven dagen per aangegeven datum.
U ontvangt het inschrijfgeld terug bij de eerste maandfactuur voor startdatum bij KidzAhoy.

Let op! Als je het contract ten minste één maand voor de aanvangsdatum van de opvang annuleert, dan heeft u geen recht op teruggave van inschrijfkosten. Dit in verband met de onkosten die wij voorafgaand aan de aanvangsdatum hebben gemaakt.



Bij annulering van het contract binnen één maand voor aanvang van de opvang, geldt hetzelfde als bij een opzegging met opzegtermijn: ouders moeten dan één maand aan opvangkosten volgens contract betalen.

4.3 Contracten en opzegtermijn

Bij KidzAhoy bieden wij een contract aan met vaste tijden van 07:30-18:00.

Er is een mogelijkheid om het contract uit te breiden wanneer u eerder opvang nog heeft of langer. Wij zijn geopend van 06:30 tot 18:30. Wanneer u een contract aangaat bij KidzAhoy loopt deze automatisch mee tot het vierde levensjaar van uw kindje, tot wanneer zij naar de basisschool gaan. U kunt het contract altijd eerder ontbinden door zelf op te zeggen. Hiervoor geldt een kalender maand opzegtermijn (per de 1^e of 15^e van de maand).

Bij een wijziging in het contract geldt ook een wijzigingstermijn van minimaal een maand, tenzij anders overeengekomen.

Bij KidzAhoy is de minimale afname 2 opvangdagen in de week. Dit is vanuit pedagogisch oogpunt, waarbij zichtbaar is dat wanneer kinderen één dag naar de opvang komt, het niet altijd als vertrouwde basis wordt ervaren en een kindje wekelijks opnieuw aan de omgeving moet wennen. Hierdoor is een band opbouwen met de vaste gezichten op de groep moeizamer en heeft dit invloed op de gehele groep.

4.4 Tarief en opbouw (KOT)

De kinderopvang mag zelf de prijs per uur vaststellen. De overheid betaalt een deel mee in de kosten voor de kinderopvang tot een maximaal bedrag per uur. Dit heet het KOT-tarief en wordt elk jaar door de overheid opnieuw bepaald.

Is het tarief van de kinderopvang hoger dan de maximale vergoeding? Dan betalen de ouders het bedrag boven de maximale uurprijs zelf. Is het tarief van de kinderopvang lager dan de maximumprijs per uur? Dan krijgen ouders over dat goedkopere uurtarief kinderopvangtoeslag.

Bij KidzAhoy maken wij elk jaar het nieuwe uurtarief op tijd bekend bij onze ouders en via de website. Het uurtarief proberen wij altijd zo laag als mogelijk te behouden en onder of gelijk aan het vastgestelde KOT-tarief door de overheid, zodat de kosten voor ouders zo beperkt mogelijk blijven.



In de opbouw van onze kosten wordt rekening gehouden met de inflatie, vaste kosten, veranderingen in CAO kinderopvang en de eventueel gesloten dagen in het jaar en een sluitingsdag voor scholing van ons personeel, ter onderhoud van onze kwaliteit.

Het aantal uur en daarmee de maandprijs wordt als volgt berekend:

Aantal uur per week X 52 weken in het jaar : 12 maanden = het aantal uur per maand X het uurtarief.

Voorbeeld bij 2 dagen opvang:

21 uur per week x 52 weken : 12 maanden = 91 uur per maand X het uurtarief.

4.5 Buitenschoolse opvang

Wij bieden buitenschoolse opvang aan in O.B.S de Sluis te Lelystad-Haven, namelijk op de Sluiskade (4-12 jaar).

Wanneer u kinderopvang bij KidzAhoy afneemt, betekent dit niet automatisch dat u ook een plek op onze buitenschoolse opvang De Sluiskade heeft. Hier dient u een nieuwe inschrijving voor in te dienen.

Voor meer informatie hierover, mag u altijd contact opnemen.

4.6 Gesloten dagen

Bij KidzAhoy zijn wij bijna het gehele jaar geopend. Op zater- en zondagen zijn wij gesloten en tijdens de nationale feestdagen.

Daarnaast zijn wij één dag in het jaar gesloten om ons personeel te scholen zoals ook benoemd in 4.2 met betrekking tot het tarief en opbouw kosten.

Deze dag communiceren wij altijd tenminste 3 maanden van te voren.

Twee dagen in het jaar sluiten wij om 17:00 i.v.m. de feestdagen. Dat is op kerstavond en op oudejaarsdag (24 december & 31 december).

Één keer per jaar zijn wij gesloten, in verband een studiedag voor ons personeel.

Hiermee verbreden wij de kennis en professionaliteit van onze medewerkers.

Deze sluitingsdag kondigen wij tijdig aan.



5. EEN DAG BIJ KIDZAHOY

5.1 Dagritme

De horizontale groepen zijn min of meer vrij de dag in te delen zoals de pedagogisch medewerkers het prettig vinden om te werken. Met de baby's op de groep wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de ouders wat betreft het eet- en slaapritme. De Nederlandse leefstijl wordt gehanteerd en waarden en normen wat van toepassing is op de slaap- en eettijden van de kinderen.

Het dagritme bevat de volgende onderdelen:

- meerdere vaste verschoon en toilet momenten
- 4 eetmomenten: fruit met drinken (water, melk of thee), brood eten met drinken, cracker met drinken en tussendoortje (gezonde snack)
- De kring waarin wordt gezongen, gelezen en spelletjes gedaan
- Buiten speel momenten, zoveel mogelijk als het weer het toelaat
- Slaapmomenten naar wat het kind nodig heeft
- Gericht spel moment, knutselen, bouwen, puzzelen
- Gezamenlijk opruimen met de kinderen, dit meerdere keren per dag

Het hanteren van het dagritme geeft het kind houvast zodat het kind weet waar het aan toe is. Dit geeft een vertrouwd gevoel bij het kind en daardoor krijgt het kind zelfvertrouwen omdat het kind op deze manier weet waar hij aan toe is.

Dit is heel belangrijk voor de emotionele ontwikkeling van het kind.

5.2 Bitcare

Op alle groepen werken wij met Bitcare. Bitcare is een online softwareprogramma wat ouders kunnen installeren op telefoon, i-pad en computers. Via Bitcare kunnen ouders de kinderen de gehele dag volgen, in de vorm van foto's, informatie en contact met leidsters.

Op deze manier is thuis te volgen hoe de dagen er bij KidzAhoy uitzien. Mochten ouders vragen hebben voor de leidster of iets willen doorgeven, dan kan dat via Bitcare, er zit een chatfunctie bij voor snelle berichten. De leidsters ontvangen het bericht op de groep en kunnen direct met de ouder communiceren.

De foto's en informatie is alleen inzichtelijk voor de ouders waarmee het contract is afgesloten. Zij krijgen een persoonlijke inlogcode waarmee alleen hun eigen kind is te volgen. Hiermee wordt de privacy gewaarborgd. Tijdens een intake wordt aan ouders uitgelegd hoe bitcare werkt. Tevens wordt er aan ouders verteld wie de mentor is van het kindje. In bitcare kunnen ouders ook zien wie de mentor/aanspreekpunt is van het kindje.



5.3 Voedingsbeleid

Bij KidzAhoy werken we met een voedingsbeleid waarin wij het advies van het Voedingscentrum volgen. Dit voedingsbeleid is gebaseerd op de richtlijnen Schijf van Vijf van het Voedingscentrum. Wij vinden het belangrijk om kinderen gezonde voeding te bieden en zo positief bij te dragen aan hun ontwikkeling. Wij bieden daarom voornamelijk producten aan uit de schijf van vijf, passend bij de leeftijd.

Wij hanteren vaste eettijden. Dit zorgt voor een herkenbaar ritme en dat levert de kinderen rust op. We eten samen aan tafel tijdens de eetmomenten. Een tussendoortje zoals rauwkost gebeurt ook weleens zittend op de grond, zowel binnen als buiten in de zomer. Dit is gezellig en het zorgt voor duidelijke eetmomenten. We nemen rustig de tijd om te eten en zorgen voor een fijne sfeer, maar we tafelen niet langer dan nodig. Onze pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld aan tafel. Zij eten samen met de kinderen, ze begeleiden de kinderen bij de maaltijd en hebben een voorbeeldfunctie. Onze pedagogisch medewerkers bepalen *wanneer* het kind eet, het kind bepaalt uit een gezond voedingsaanbod *wat* het eet en *hoeveel* het daarvan eet. Wij dringen geen eten op.

6. SCHOLING VAN PERSONEEL

6.1 Basis

De pedagogisch medewerkers op onze groepen hebben een minimaal een MBO diploma in hun bezit, gericht op de kinderopvang en voldoet aan de CAO normen.

Dit zijn o.a. KV/JV(Kind en jeugdverzorging) en SPW(Sociaal Pedagogisch werk) PMK (pedagogisch management kinderopvang).

6.2 Stagiaires

Wij zijn aangesloten bij Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). Dit houdt in dat KidzAhoy medewerkers in opleiding aanneemt (onze toekomstige collega's). Met name zijn dit stagiaires van de SPW opleiding 4. Een aantal pedagogisch medewerkers hebben een cursus stagebegeleiding gevolgd bij Calibris om de stagiaires optimaal te kunnen begeleiden op de werkvloer. Ook is er samenwerking met Calibris en is KidzAhoy gecertificeerd om stagiaires het vak te leren. De proeves van bekwaamheid die onderdeel zijn van de Portfolio vanuit het ROC kunnen op KidzAhoy worden afgenomen. Hiervoor heeft een medewerker de cursus kwalificerend beoordelen gevolgd. Er is voor de stagiaires een stagebeleid geschreven, dit beleid is aanwezig op KidzAhoy.

Omdat er stagiaires zijn van verschillende niveaus en opleidingen wordt per stage bekeken hoe de stagiaire het beste begeleid kan worden. De opdrachten en de taken die



een stagiaire kan en mag uitvoeren zal afhangen van het niveau en de opleiding van de stagiaire.

Uitvoerende taken van een leerling niveau SPW 3/4, kinderen helpen de jas en schoenen aandoen. Activiteiten binnen en buiten in de omgang met kinderen. Activiteiten begeleiden van leidster en/of zichzelf. In het eerste jaar zal de stagiaire vooral bezig zijn met zijn/haar eigen opdrachten. De stagiaire zal voornamelijk zorgdragen voor de persoonlijke hygiëne, waaronder handjes wassen, werkplek schoonhouden en gezichten schoonmaken. Er wordt geen onderscheid gemaakt op welke groep de eerstejaars stagiaire start.

Bij tweedejaars stagiaires zullen wij kijken naar de vorderingen van de stagiaire. Welke doelstellingen de stagiaires heeft en op deze toe is aan extra uitbreidingen van taken. Dit wordt gezamenlijk bekeken en eventueel met begeleiding vanuit school besproken. Van derdejaars stagiaires wordt gezien als afrondende stage en zal in de dagelijkse werkzaamheden van een leidster meelopen. De stagiaire mag dan voeding bereiden, verschonen, meer zorgtaken verrichten. Ook zal de stagiaire kunnen oefenen met overdracht geven naar ouders en verslag doen van de dagelijkse routine in bitcare.

Wanneer een stage periode goed verloopt bij KidzAhoy, is het mogelijk om bij ziekte van vaste personeel en tijdens de schoolvakanties een 2^e of 3^e leerjaar student binnen het kind leidsterratio mee te laten werken op een groep. Dit is altijd naast een vaste pedagogisch medewerker.

6.3 BBL

Bij KidzAhoy kunnen medewerker in opleiding in dienst zijn als beroepsbegeleidende leerweg medewerker. Dit houdt in dat de medewerker een opleiding tot pedagogisch medewerker volgt en daarnaast werkzaam is in de branche.

Deze medewerker wordt door ons begeleid en volgens cao en wetkinderopvang ingezet. Een BBL- medewerker is altijd werkzaam naar een gediplomeerde medewerkers.

6.4 EHBO/BHV

Ook zijn alle pedagogisch medewerkers in het bezit van een relevant EHBO/reanimatie certificaat (Oranje Kruis) en een geldige VOG (Verklaring omtrent gedrag).

Op de vestiging is een map op kantoor van de eigenaar waar deze gegevens bij elkaar zijn verzameld. Namen van werknemers in het bezit van een geldig EHBO certificaat staan tevens in het beleidsplan veiligheid en gezondheid.



6.5 JAARLIJKSE STUDIEDAG PERSONEEL

Bij KidzAhoy hechten wij grote waarde aan de ontwikkeling en professionalisering van onze medewerkers. Om kwalitatieve opvang en begeleiding te blijven bieden, is het van belang dat ons team de gelegenheid krijgt om kennis te verdiepen, ervaringen te delen en gezamenlijk te werken aan deskundigheidsbevordering.

Om dit te faciliteren organiseren wij jaarlijks een studiedag voor alle medewerkers van de organisatie. Tijdens deze dag is de opvang **gesloten**, zodat alle teamleden volledig kunnen deelnemen aan het programma.

Ouders/verzorgers worden minimaal 3 maanden van tevoren geïnformeerd over de studiedag en de sluiting van de opvang.

7. BELEID VEILIGHEID EN GEZONDHEID

Om de veiligheid en gezondheid te waarborgen hebben we een Veiligheid en Gezondheidsbeleid opgesteld. In dit beleidsplan is omschreven hoe we omgaan met kleine en grote risico's en proberen de continuïteit van de zorg voor een veilige en gezonde omgeving voor iedereen te waarborgen.

7.1 Cyclus Veiligheid en gezondheid

Omdat we het belangrijk vinden dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de mogelijke risico's en daarbij behorende maatregelen om een risico te beperken, nemen we deze regelmatig door en vragen wij deze regelmatig te lezen en actueel te houden als er in de werkzaamheden nieuwe risico's ontstaan. Dit kan worden doorgegeven, waarop het beleid wordt aangepast.

7.2 Protocollen

Op het gebied van veiligheid en gezondheid werken wij volgens de GGD-richtlijnen en de wettelijke regelgeving. Eventuele de protocollen of ontbrekende protocollen worden door het team zelf samengesteld en ingevoerd als protocol. Het is een doorlopend proces om deze actueel te houden. Dit doen wij als team en is daarnaast een terugkerend onderwerp tijdens vergaderingen.



7.3 Risico's en preventie

Jaarlijks vindt een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid plaats. Op basis van deze risico-inventarisatie worden de huidige protocollen indien nodig weer bijgesteld.

De protocollen zijn er om risico's te voorkomen. Wanneer er toch een risico wordt gesignaleerd of wanneer een ongeval plaats vindt; bijvoorbeeld een valpartij of een tand door de lip, dan wordt hiervan een registratie gedaan. Wanneer dergelijke valpartijen vaker voorkomen wordt die geëvalueerd met het team en wordt er gekeken naar hoe deze voorkomen zouden kunnen worden

7.4 Ziektebeleid

In ons beleid hebben een uitgebreid hoofdstuk met betrekking de omgang van kinderziektes. Hierin valt te lezen hoe wij hier mee omgaan en in handelen.

7.5 Toestemmingen

Voor onderstaande zaken vragen we toestemming aan ouders. Wanneer je toestemming geeft dan geef je KidzAhoy kinderopvang toestemming om de handeling met de eventueel daarbij behorende risico's uit te voeren. Je mag natuurlijk altijd terugkomen op de gegeven toestemming. We gaan ervan uit dat je dan contact met ons opneemt. Om inzicht te geven in deze toestemmingen worden ze hieronder uitgewerkt:

- Buikslapen bij baby's
- Inbakeren
- Slapen in Lutje potje (buitenbed)
- Foto's voor in Bitcare
- Foto's voor gebruik op Social Media
- Sieraden dragen
- Toedienen van medicatie

8.ONSTEAM

Bij KidzAhoy werken wij met een sterk en vast team! Vele van ons zijn hier al jaren werkzaam en kennen de groepen door en door.

8.1 Vaste gezichten

Bij Kidz Ahoy werken wij met een vast gezichten beleid. Dit houdt in dat er o.b.v. de wet- en regelgeving altijd één of meerdere vaste gezicht(en) aanwezig is voor uw kindje. Dit zorgt voor stabiliteit en veiligheid voor uw kindje.



Omdat een pedagogisch medewerkers soms tijdelijk uit kan vallen of op vakantie gaat, kan het voorkomen dat de personele planning het niet toelaat om een vast gezicht in te roosteren. Hierdoor kan het gebeuren dat wij sporadisch van het vaste gezichtenbeleid afwijken, tijdens verzuim of verlof van een medewerker. Wij zullen er in eerste instantie altijd er alles aan doen om één van de vaste gezichten in te plannen. Mocht dit toch niet mogelijk zijn, dan zal er altijd een bekwame medewerker met ervaring ter vervanging worden ingepland. Hiermee waarborgen wij de emotionele veiligheid en stabiliteit voor uw kind. Ouders worden hiervan altijd schriftelijk en/of mondeling van op de hoogte gebracht.

Een vast gezicht zal nooit langer dan vier weken afwezig zijn. Mocht dit door langdurig verzuim toch het geval zijn, dan zal er een nieuw vast gezicht worden toegewezen. Betreffende ouders worden hier dan schriftelijk van op de hoogte gebracht.

8.2 Mentorschap

Binnen onze kinderopvang heeft ieder kind een vaste mentor: een pedagogisch professional die een centrale rol speelt in de begeleiding en ontwikkeling van het kind. Het mentorschap draagt bij aan een veilige, vertrouwde en stabiele omgeving waarin het kind zich optimaal kan ontwikkelen.

De mentor is verantwoordelijk voor het volgen van de ontwikkeling van het kind en fungeert als eerste aanspreekpunt voor ouders/verzorgers. Dit houdt in dat de mentor regelmatig observeert, signaleert en reflecteert op het welbevinden en de ontwikkeling van het kind, zowel op sociaal-emotioneel, cognitief als motorisch gebied. Indien nodig bespreekt de mentor opvallendheden met collega's en ouders en zet passende acties in.

Daarnaast zorgt de mentor voor een goede afstemming tussen thuis en de kinderopvang. Door open en duidelijke communicatie met ouders/verzorgers wordt informatie uitgewisseld over de behoeften, interesses en ontwikkeling van het kind. Dit draagt bij aan continuïteit in de opvoeding en begeleiding.

9. CONTACT MET OUDERS

Bij KidzAhoy vinden we het contact met ouders erg belangrijk. We maken dan ook actief gebruik van de overdracht momenten. Hierbij is de dagelijks mondeling contact tussen de ouder en pedagogisch medewerker. Wanneer er vanuit een mentor (pedagogisch medewerker) of ouder behoefte is aan een extra contactmoment buiten de dagelijkse overdracht om, kan er een gesprek worden aangevraagd.



9.1 contact met derden

Overleg met derden In ons werk maken wij soms gebruik van diensten van externe deskundigen. Bij voorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), een wijkverpleegkundige, een GGDarts, een pedagoog en/of een vertrouwensarts van Veilig Thuis. Wij werken, waar mogelijk, samen met andere organisaties op het gebied van jeugd, onderwijs, welzijn en gezondheid. Ons centrale doel is altijd het belang van je kind en de kwaliteit van dienstverlening. Onze algemene richtlijn is dat wij geen persoonlijke informatie over kinderen en ouders verstrekken aan derden. KidzAhoy heeft als kinderopvangorganisatie echter wel een signalerende functie en een zorgmeldingsplicht. Het kan voor komen dat wij reden tot bezorgdheid zien met betrekking tot de ontwikkeling van je kind en hierover van gedachten willen wisselen met een van bovengenoemde deskundigen. Dit gebeurt anoniem en dus zonder vermelding van naam, adres of woonplaats van je kind. Blijkt onze bezorgdheid met betrekking tot de ontwikkeling. Zie ook ons pedagogisch beleidsplan met betrekking tot de meldcode, voor meer informatie.

9.2 Geschillen commissie Klachtenprocedure

Er kan een spanningsveld ontstaan tussen de belangen van ouders en de verantwoordelijkheid van de houder voor een goede bedrijfsvoering van KidzAhoy. Hiervoor hebben wij een klachtenreglement opgesteld.

Klachtenreglement

Organisatie KidzAhoy heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de manager. Zij is te bereiken per email kidzahoy27@gmail.com.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissiekinderopvang www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie kinderopvang.



Doorlopende stappen

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden

2. Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- KidzAhoy draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- KidzAhoy bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- KidzAhoy houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- KidzAhoy bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



4. Externe klachtafhandeling

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie kinderopvang.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie kinderopvang

5. Klachtenreglement en klachtenformulier

Deze zijn aanwezig op het kantoor bij KidzAhoy, binnendijk 27 Of bel 0320 722027. Bij de algemene informatie die gegeven wordt tijdens de intake met de nieuwe ouders is een kopie van de klachtenprocedure bijgevoegd.