

KANTEEEL

kinderopvang



Randvoorwaarden
kinderopvang

INLEIDING

In dit informatieboekje leest u in hoofdlijnen hoe wij bij Kanteel omgaan met de verschillende procedures en afspraken op diverse gebieden zoals de groepssamenstellingen, opvang zieke kinderen, hoe wij omgaan met gezondheid en veiligheid maar ook hoe wij graag u als ouder of verzorger willen betrekken in de samenwerking. Dit boekje hoort bij het pedagogisch werkplan van de locatie waarin u kunt lezen hoe we werken op de locaties. Deze werkplannen zijn verkrijgbaar bij de locatiemanager of kunt u vinden op de locatiepagina op onze website (www.kanteel.nl). Mocht u na het lezen van de randvoorwaarden nog vragen hebben dan horen wij het graag.

GROEPSSAMENSTELLING

De kindcentra van Kanteel Kinderopvang hanteren verschillende leeftijdsindelingen binnen hun groepen. Er zijn kindcentra die werken met verticale groepen: (leeftijd van 0 tot 4 jaar). Er zijn ook kindcentra die met een horizontale leeftijdsopbouw werken, (0 tot 1,5 jaar en van 1,5 tot 4 jaar). De peuterarrangementen zijn voor kinderen in de leeftijd van 2,5 tot 4 jaar, bij de BSO komen kinderen tussen de 4 en 13 jaar. Deze groepen worden naar leeftijd ingedeeld. Binnen de BSO's wordt er met diverse leeftijdsgroepen gewerkt; De groep van 4-6 jarigen, de 7-9 jarigen en kinderen van 10 -13 jaar. De feitelijke samenstelling van de groepen is afhankelijk van de grootte van de BSO voorziening en van de kinderen die worden aangemeld. Op BSO-locaties waar maar één groep is zitten alle leeftijden bij elkaar. In het pedagogisch werkplan van de locatie van uw kind kunt u lezen hoe de groepen zijn samengesteld

STAMGROEP

De stamgroep is de groep waarin uw kind geplaatst is. Voor iedere stamgroep duidelijk omschreven welke kinderen er per dag zijn, welke pedagogisch medewerkers er per dag zijn en in welke ruimte de groep zich bevindt. Een kind mag gedurende de week van maximaal 2 stamgroepruimtes gebruik maken. Ouders dienen hier schriftelijk toestemming voor te geven.

RUIMTES EN INRICHTING

Op onze locatie besteden we veel aandacht aan de inrichting van de ruimtes binnen het kindcentrum. Door goed ingerichte binnen- en buitenruimtes scheppen wij de voorwaarden voor veiligheid, welzijn en ontwikkeling van de kinderen. Naast het feit dat de ruimtes veilig moeten zijn, willen we dat de kinderen zich er vertrouwd voelen. Bijvoorbeeld door het tentoonstellen van eigen gemaakte kunstwerken/producten en het ophangen van persoonlijke foto's. Ook wordt er bij de inrichting van de ruimtes gelet op de aantrekkelijkheid en uitdaging. Dit stemmen wij af op de leeftijd en de behoeften van de kinderen. Dit alles draagt bij aan een veilig en vertrouwd gevoel bij een kind om op onderzoek uit te gaan, te ontdekken, te spelen en te ontwikkelen.

VEILIG SLAPEN

Op de baby – en peutergroepen zijn slaapruidtes ingericht. Hier kunnen de kinderen in een rustige en veilige omgeving slapen in een voor hen bekend bedje. Ieder kind heeft zo zijn voorkeur. De één slaapt graag in een slaapzak, de ander slaapt graag op zijn buik en weer een ander vindt het fijn om buiten te slapen. Deze verschillende afspraken en mogelijkheden zijn terug te lezen in het werkplan van het kindcentrum. Over de veiligheid rondom het slapen, zijn afspraken gemaakt. Zo voldoen bijvoorbeeld alle bedjes binnen Kanteel Kinderopvang aan de wettelijke eisen, wordt er met babyfoons gewerkt en worden alle bedjes volgens een schoonmaakschema verschoond. Deze, en alle andere afspraken en werkinstructies rondom veilig slapen, zijn terug te lezen in het protocol veilig slapen.

UW KIND EN ZIEKTE

Ieder kind voelt zich wel eens niet lekker of wordt ziek. Het kan gebeuren dat uw kind tijdens het verblijf op het kindcentrum ziek wordt of een temperatuur van 38° Celsius of hoger heeft. Dit hoeft niet betekenen dat een kind wat 38° Celsius of hoger meet, zich ziek voelt. Een kind hoeft geen koorts te hebben om zich toch ziek te voelen. Ze kunnen dan hongerig zijn, lusteloos zijn, niet willen drinken, geen plasluiers hebben, etc. Daarom nemen wij vanaf 38° Celsius of als een kind aangeeft dat het zich niet lekker voelt, altijd contact met u op om te overleggen of uw kind eerder opgehaald moet of kan worden. Elk kind maakt naar alle waarschijnlijkheid diverse infectieziekten door. Door de verschillende groepssamenstellingen kunnen deze (infectie)ziekten vaker terugkeren. Als er een (infectie)ziekte heerst, informeren wij alle bezoekers van het kindcentrum volgens vastgelegde afspraken.

Wij gebruiken hiervoor informatiekaarten die op de locatie aanwezig zijn. De normen en maatregelen die wij hierin hanteren zijn conform de richtlijnen van de RIVM. Richtlijnen die wij hanteren t.a.v. ziekte, medicijngebruik, etc. staan beschreven het protocol ziekte en medisch handelen.

HYGIËNE EN VEILIGHEID

Op het kindcentrum werken wij aan de hand van afspraken die wij gemaakt hebben over verschillende hygiëneaspecten:

- kleding
- handhygiëne
- haardracht
- omgaan met wondjes
- schoonmaken van speelgoed
- bedjes verschoneren
- bereiding van voeding
- schoonhouden van de ruimten
- jaarlijkse aanvullen/verversen van het zand van de zandbak

Jaarlijks wordt op de locatie een risico-inventarisatie (RIE) ingevuld die vervolgens door de GGD gecontroleerd wordt.

WIJ VOLGEN UW KIND

Uw kind ontwikkelt zich voortdurend op allerlei gebieden. Deze ontwikkeling volgen wij gedurende de hele periode dat uw kind het kindcentrum bezoekt met behulp van een volgsysteem. Dit geeft ons inzicht over hoe het met uw kind gaat in de groep. Deze informatie delen wij uiteraard ook met u tijdens bijvoorbeeld de overdracht of tijdens een oudergesprek.

Soms komt het voor dat we ons zorgen maken over een kind. In goed overleg en afstemming met ouder(s), kunnen wij ons wenden tot onze externe zorgpartners. De stappen die we hierin zetten staan beschreven in het pedagogisch werkplan van de locatie.

Wij gaan uiteraard vertrouwelijk om met persoonlijke en/of gevoelige gegevens en informatie. Dit staat beschreven in het privacyreglement.

VOEDING

Het gebruik van de maaltijd en tussendoortjes is een gezamenlijke activiteit. Het gaat niet alleen om het eten en drinken. Het gaat vooral om het sociale aspect. Bij Kanteel worden kinderen positief gestimuleerd om te eten en te drinken, maar nooit gedwongen! Bij Kanteel staat de gezondheid van kinderen voorop. We streven naar een evenwichtig en verantwoord voedingsaanbod en stimuleren het drinken van water. De richtlijnen van het Voedingscentrum zijn leidend voor ons en afspraken hierover staan vastgelegd in het protocol voeding bij Kanteel Kinderopvang.

MELDCODE KINDERMISHANDELING

Kanteel heeft een protocol integriteit & gedragscode. Dit protocol beschrijft onder anderen hoe om te gaan bij (een vermoeden van) misbruik of mishandeling en hoe de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toegepast dient te worden. Bij een vermoeden van misbruik of mishandeling zullen wij altijd voor de veiligheid van het kind kiezen en handelen volgens het stappenplan uit de meldcode.

FLEXIBELE OPVANG/EXTRA DIENSTEN

Op enkele locaties bieden wij flexibele opvang aan of andere extra diensten. Voor meer informatie hierover, verwijzen wij u naar onze website: www.kanteel.nl of naar de locatie-manager van uw locatie.

MOGELIJKHEDEN TOT RUILEN VAN DAGDELEN

Voor het ruilen van dage hebben we een aantal afspraken opgesteld:

- De aanvraag van ruilen moet in overleg gaan met de pedagogisch medewerker van desbetreffende groep waarop het kind geplaatst is.
- De ruildag moet **van te voren** zijn aangevraagd (voordat de eerste ruildag in gaat) bij bovengenoemde pedagogisch medewerker.
- De ruildag kan alleen worden toegekend indien de groepsgrootte het toelaat.
- Ruilen mag binnen 10 werkdagen vóór of 30 werkdagen na de ruildag.

Het ruilen van feestdagen is niet mogelijk omdat deze in uw contract verrekend zijn

GGD

In opdracht van de gemeente worden de kindcentra jaarlijks geïnspecteerd door de GGD. De GGD controleert de naleving van de eisen die gesteld worden in de Wet Kinderopvang. Elke inspectie wordt vastgelegd in een inspectierapport. Deze rapporten liggen ter inzage op de locaties. Ook zijn ze in te zien op de websites van Kanteel en van de GGD.

KLACHTENREGELING & KLANTGELUIDEN

We doen er bij Kanteel alles aan om u en uw kind(eren) een zo prettig mogelijke tijd te geven. Wanneer u daar misschien niet helemaal tevreden over bent, horen we dat erg graag. Heeft u een vraag of juist een klacht, bespreek deze dan eerst op de locatie of met de medewerker met wie u in contact bent. Komt u er samen niet uit dan is de manager van de locatie het volgende aanspreekpunt. Ook onze managers zijn erop gericht om een eventuele klacht zo goed mogelijk met u samen op te lossen. Mocht de klacht onverhoopt toch blijven bestaan, dan kunt u gebruik maken van onze klachtenregeling voor officiële klachten.

Een officiële klacht kunt u op twee manieren indienen:

- Via de website
Onder de knop 'contact' maakt u gebruik van het contactformulier. Vink in het keuzemenu aan dat het om een klacht gaat en laat ons via een beschrijving van de klacht weten wat er mis is gegaan.
- Schriftelijk met een klantenkaart
Deze kaarten zijn op al onze locaties beschikbaar.

Komen we er samen uiteindelijk niet uit, dan bestaat nog de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang; <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>. Kanteel is hierbij aangesloten voor bemiddeling bij klachten die we niet zelf met onze klanten tot een oplossing hebben kunnen brengen.

Wanneer dit niet tot tevredenheid leidt, kan de klacht tot slot worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang <https://www.degeschillencommissie.nl>. Deze commissie onderzoekt de klacht grondig en doet een bindende uitspraak waar zowel Kanteel als u zich aan moeten houden.

KANTEEL
kinderopvang

Randvoorwaarden Kanteel Kinderopvang

DE OUDERCOMMISSIE

U kunt als ouder uw stem laten horen via de oudercommissie. De oudercommissie is een belangenorgaan van ouders dat het kindcentrum adviseert. Verder heeft de oudercommissie het doel de betrokkenheid van de ouders bij het kindcentrum te stimuleren. De doelstelling, taken en bevoegdheden van de oudercommissie zijn vastgelegd in een reglement. De locatiemanager weet hoe u in contact kunt komen met de oudercommissie op uw locatie.

DE CENTRALE CLIENTENRAAD

De centrale cliëntenraad van Kanteel Kinderopvang vertegenwoordigt de verschillende oudercommissies van de kindcentra. Kanteel Kinderopvang is verplicht om over bepaalde onderwerpen de centrale cliëntenraad te informeren en advies te vragen. Zij zijn bereikbaar via ccr@kanteel.nl.

REGELMATIG ZOEKEN WE NIEUWE LEDEN VOOR DE OUDERCOMMISSIE EN DE CENTRALE CLIENTENRAAD

PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

Een pedagogisch medewerker heeft minimaal een opleiding conform de CAO Kinderopvang en is het bezit van een VOG (verklaring omtrent gedrag). Er wordt een actief beleid gevoerd op deskundigheidsbevordering. Kanteel heeft een opleidingsplan en jaarlijks wordt op de locatie bepaald waar de medewerkers op getraind gaan worden. Conform de wettelijke norm worden er jaarlijks medewerkers opgeleid tot bedrijfshulpverlener.

VIEROGENPRINCIPE VOOR KINDEREN VAN 0-4 JAAR

Wij werken op alle locaties volgens het vierogen principe. Dit houdt in dat gedurende de dag er altijd een volwassene mee kan kijken of mee kan luisteren met de pedagogisch medewerker die voor een periode alleen met een groep kinderen is. Dit is mogelijk door bouwkundige factoren zoals ramen in deuren als ook door het gebruik van babyfoons verplicht te stellen waar geen visuele waarneming mogelijk is. Het allerbelangrijkste vinden we dat er een open aanspreekcultuur is op de locaties en dat we elkaar aanspreken op gedrag. Dit onderwerp staat regelmatig op de agenda van de teamoverleggen.

WERKINSTRUCTIES EN PROTOCOLLEN

Bij Kanteel Kinderopvang hebben wij onze manier van werken vastgelegd in protocollen en werkinstructies. Alle protocollen en werkinstructies voor de pedagogisch medewerker zijn voor intern gebruik en via een digitaal systeem (iProva) op elke locatie beschikbaar. Deze documenten zijn een vertaling van de wettelijke kwaliteitseisen. Als u over een protocol of werkinstructie meer wil weten dan kunt u hierover een afspraak maken de locatiemanager van uw locatie.

NOODNUMMER

Kanteel heeft een noodtelefoonnummer dat 24 uur per dag en 365 dagen per jaar gebeld kan worden door ouders/verzorgers in geval van nood.

Op het moment dat er na openingstijd van de locatie een calamiteit ontstaat bij een kind dat is opgevangen bij Kanteel en waarbij ouders en/of een arts informatie nodig hebben over het verblijf op de locatie. Dan kan het noodnummer buiten kantooruren gebeld worden. Ouders krijgen een medewerker van Call Care aan de telefoon. Zij nemen de melding aan en beslissen of het daadwerkelijk een geval van nood is.

Geval van nood is als er een situatie heerst waarin (de gezondheid van) het kind in gevaar is.

Call Care neemt de telefoon op met: "Kanteel service centrum". Zij nemen de melding aan en beslissen of het daadwerkelijk een geval van nood is.

Wat moet er door de ouder aangegeven worden aan informatie bij Call Care:

- * Welke locatie betreft het
- * Wat is er aan de hand
- * Wat voor informatie hebben ze nodig en wie kan de informatie geven
- * Telefoonnummer waarop de ouders te bereiken zijn.



0 1 0 – 2 4 0 3 7 2 9

KANTEEL
kinderopvang

Randvoorwaarden Kanteel Kinderopvang