

# KANTEEL

kinderopvang



Randvoorwaarden

## Inleiding

In dit informatieboekje leest u in hoofdlijnen hoe wij bij Kanteel verschillende eisen uit de wet en regelgeving vertalen naar procedures en afspraken op diverse gebieden. Denk hierbij aan de groepssamenstellingen, hoe wij omgaan met gezondheid en veiligheid maar ook hoe wij graag u als ouder of verzorger willen betrekken in de samenwerking. Dit document hoort bij het pedagogisch werkplan van de locatie, waarin u meer kunt lezen over de werkwijze op de locatie. Bent u geïnteresseerd in de pedagogische visie van Kanteel dan verwijzen wij u graag naar het beleidsstuk: de Pedagogische Bouwstenen van Kanteel op onze website [www.kanteel.nl](http://www.kanteel.nl).

## Groepssamenstelling

De kindcentra van Kanteel Kinderopvang bieden opvang aan kinderen vanaf 6 weken tot 13 jaar. Bij de dagopvang geldt een minimale afname van twee dagdelen per week. Bij de buitenschoolse opvang geldt een minimale afname van een dagdeel.

Kanteel hanteert verschillende leeftijdsindelingen binnen de 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/peuteropvang zijn voor kinderen in de leeftijd van 2,5 (2,0 jaar in Uden) tot 4 jaar. Bij de BSO komen kinderen tussen de 4 en 13 jaar. Hier wordt 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 locaties waar maar één groep is, zitten alle leeftijden bij elkaar. Tevens bieden wij op enkele locaties flexibele opvang aan of andere extra diensten. Voor meer informatie hierover, verwijzen wij u naar onze website [www.kanteel.nl](http://www.kanteel.nl) en naar het pedagogisch werkplan van de betreffende locaties.

## Stamgroep/basisgroep

De stamgroep/basisgroep is de groep waarin uw kind geplaatst is. Voor iedere stamgroep/basisgroep is 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 groepsruimtes gebruik maken. Ouders dienen hier schriftelijk toestemming voor te geven. Het kan voorkomen dat in de vakanties groepen worden samengevoegd. Hierover wordt u vooraf geïnformeerd.

## 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

De meeste kinderen die de kinderopvang bezoeken zijn ingeënt volgens het rijksvaccinatieprogramma. Toch kan een kind om welke reden dan ook niet zijn ingeënt. Wij willen u vragen om ons hierover op de hoogte te stellen. Ouders geven op het kindgegevensformulier aan of een kind volgens het rijksvaccinatieprogramma is of zal worden ingeënt. Meer informatie over het rijksvaccinatieprogramma staat beschreven in de RIVM richtlijnen.

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 38,5° Celsius of hoger heeft. Dit hoeft niet betekenen dat een kind wat 38,5° Celsius of hoger meet, zich ziek voelt. Een kind hoeft geen koorts te hebben om zich toch ziek te voelen. Ze kunnen dan hangerig zijn, lusteloos zijn, niet willen drinken, geen plasluiers hebben, etc. Daarom nemen wij vanaf 38,5° 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 in het protocol ziekte en medisch handelen. Medische handelingen die vallen onder de in de Wet BIG genoemde categorieën 1 en 2 kunnen niet door de medewerkers worden uitgevoerd. Indien deze handelingen wel van toepassing zijn op kinderen die binnen onze kindcentra worden opgevangen, zal een op deze situatie afgestemde en aangepaste aanvulling op de plaatsingsovereenkomst worden opgesteld.

## Veiligheid en gezondheidsbeleid

Op het kindcentrum werken wij aan de hand van een wettelijk verplicht veiligheid en gezondheidsbeleid met een locatie-specifiek plan van aanpak.

In dit beleidsplan staat beschreven wat onze visie en werkwijze is met betrekking tot de volgende modules:

- Veiligheid en gezond gebouw en omgeving
- Brandveiligheid
- Verzorgen
- omgaan met wondjes
- Sociale veiligheid
- Veilig ontdekken

## Wij volgen uw kind

Uw kind ontwikkelt zich voortdurend op allerlei gebieden. De mentor van uw kind volgt deze ontwikkeling 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)/ verzorgers, kunnen wij ons wenden tot onze externe zorgpartners.

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. 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 hoe om te gaan bij (een vermoeden van) misbruik of mishandeling en hoe de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toegepast dient te worden. Pedagogisch medewerkers krijgen scholing over deze problematiek. 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.

## Ruilservice

Het ruilen van dagen bieden we als service aan. Hierbij gaan we uit van de volgende 'spelregels':

- 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 groeps grootte, vaste gezichtenregeling (baby's) en personele bezetting het toelaat.
- Ruilen mag binnen 10 werkdagen vóór of 30 werkdagen na de ruildag.
- Het ruilen van feestdagen is niet mogelijk omdat deze altijd verrekend worden.

Voor de ouders die een contract hebben voor flexibele opvang is er de aanvullende voorwaarde dat zij vanaf de laatste week van de maand een ruiling voor de maand erop kunnen aanvragen.

## 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

Als een ouder een klacht heeft, horen we deze graag bij Kanteel. Elke klacht is een kans om iets nog beter te gaan doen. Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep, locatiemanager of de afdeling (Relatiebeheer en Financiën). Mocht melden en bespreken van een klacht met de medewerker niet leiden tot een oplossing voor ouders, dan verwijst de medewerker ouders naar de verantwoordelijke manager. Het streven is om een klacht al voor die tijd te hebben opgelost. Leidt het op locatie of afdeling bespreken van de klacht niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden via onze website. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kunnen ouders zich voor informatie, advies en mediation wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, [www.klachtloketkinderopvang.nl](http://www.klachtloketkinderopvang.nl). Is de klacht in het advies/bemiddeling traject bij het Klachtloket niet tot tevredenheid van de ouders afgehandeld, dan kunnen zij de klacht melden bij de Geschillencommissie, [www.geschillencommissiekinderopvang.nl](http://www.geschillencommissiekinderopvang.nl). Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak. Oudercommissies die een klacht willen indienen moeten zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Zie ook [www.kanteel.nl](http://www.kanteel.nl) voor meer informatie over het Klachtloket en de Geschillencommissie.

## 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 cliëntenraad

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](mailto:ccr@kanteel.nl).

## 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: het ontwikkelbeleid noemen we dat bij Kanteel. Conform de wettelijke norm volgen onze medewerkers een aantal opleidingen, bijvoorbeeld: BHV, Kinder-EHBO, Babytraining, Taaltoets. Daarnaast investeren wij in de vakmanschapsontwikkeling van onze medewerkers door middel van de Talentwijzer en verwante trainingen.

## 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. Op enkele locaties wordt gebruik gemaakt van een camera, dit staat beschreven in het pedagogisch werkplan van de locatie. 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.

## Risico-scan

Bij Kanteel Kinderopvang zijn afspraken gemaakt over hoe wij kinderen leren om te gaan met kleine risico's en welke maatregelen we treffen tegen grote risico's. Dit staat beschreven in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid en het locatie specifieke plan van aanpak. Met de risico-scan kan het kindcentrum inventariseren of eventuele afspraken en maatregelen aangepast dienen te worden. De GGD beoordeelt dit ook tijdens de inspectie.

## 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 (Kanteel Handhoek) 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 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.



**Noodnummer: 0 1 0 – 2 4 0 3 7 2 9**