



INFORMATIE OVER OPVANG

Inhoud

Welkom bij UN1EK	
Uw contact met UN1EK	
Uw persoonlijke gegevens	1
Wijziging of (gedeeltelijke) opzegging van de plaatsing	2
Onze missie en kernwaarden	3
Kwaliteit	4
Huisvesting & veiligheid	5
Ruilen en extra dagdelen	6
Pedagogisch werkplan op locatie	7
Kennismaking en wennen	8
Brengen ophalen	9
Voeding en traktaties	10
Buitenspelen en kleding	11
Zieke kinderen en medicijngebruik	12
Vragen over de opvoeding	13
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	14
Eigendommen	15
Privacy en gebruik beeldmateriaal	16
Niet tevreden?	17



Jij bent
UNIEK

Welkom bij UN1EK

U hebt ervoor gekozen om uw kind te plaatsen op één van de locaties van UN1EK.

UN1EK biedt verschillende vormen van onderwijs en opvang in een doorgaande lijn voor kinderen van 0 tot 13 jaar: basisonderwijs, hele dagopvang, peuteropvang, voor-, tussen- en buitenschoolse opvang en bemiddeling bij gastouderopvang. Kijk voor ons volledige aanbod op www.un1ek.nl.

In deze folder geven wij u informatie over hele dagopvang binnen UN1EK.

Uw contact met UN1EK

De dagelijkse contacten verlopen uiteraard via de locatie. Daarnaast zijn er onderwerpen waarvoor u contact kunt opnemen met het servicebureau. Het servicebureau is gevestigd aan de Emmastraat 45 in Vlaardingen. Hier bevinden zich de afdelingen klantenservice, personeel en organisatie, facilities, financiële administratie, communicatie, kwaliteit en directie en management van UN1EK. Ook het gastouderbureau 'Groot in Klein' en SchoolXL, zijn gevestigd op het servicebureau. Het servicebureau is geopend op maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Servicebureau

Emmastraat 45

3134 CG Vlaardingen

Telefoon: (010) 435 56 11

E-mail: info@un1ek.nl

Internet: www.un1ek.nl

De afdeling klantenservice voor de kinderopvang is bereikbaar via telefoonnummer 010 - 435 56 11 of per e-mail plaatsing@un1ek.nl.

De afdeling Klantenservice geeft u graag advies op maat voor de kinderopvang die u wenst. Hier kunt u ook terecht met vragen over de wachtlijst of plaatsing van uw kind, kosten kinderopvang en kinderopvangtoeslag, de ouderbijdrage of de inhoud van de facturen.

De afdeling debiteurenadministratie is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag via telefoonnummer 010 - 435 56 11 of per e-mail debiteuren@un1ek.nl. Bij de debiteurenadministratie kunt u uw vraag stellen over de betaling van de facturen.



Uw persoonlijke gegevens

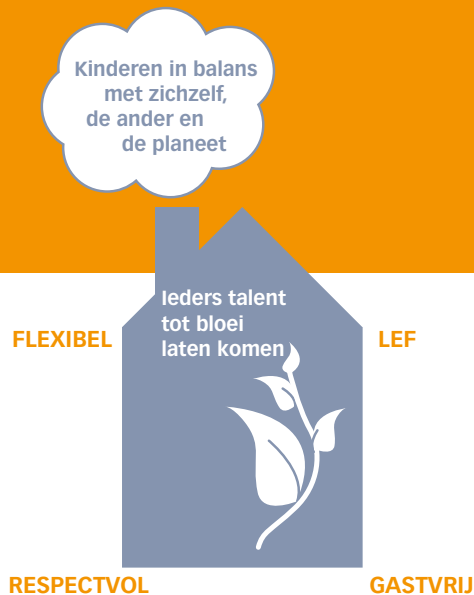
Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens. Uw persoonlijke gegevens worden geregistreerd in ons plaatsingssysteem. Alleen bevoegde personen hebben toegang tot dit systeem. De afdeling klantenservice houdt een klantendossier bij. U heeft recht op inzage in de dossiers. Wij geven geen persoonlijke gegevens aan derden zonder uw toestemming. Wij verkopen geen gegevens aan commerciële instanties en gebruiken persoonsgegevens uitsluitend voor een optimale dienstverlening. De financiële administratie van ouders en kinderen wordt 7 jaar na het beëindigen van de kinderopvang vernietigd, voor zover alle financiële verplichtingen zijn nagekomen. De volledige tekst van ons 'Privacyreglement' vindt u in het digitale kwaliteitshandboek dat ter inzage beschikbaar is op de locatie.

UN1EK tolereert geen onderscheid naar etnische achtergrond, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicaps en levensbeschouwing. Dit geldt voor ons gehele personeelsbeleid, plaatsingsbeleid, de onderlinge contacten tussen medewerkers en contacten met derden.



Wijziging of (gedeeltelijke) opzegging van de plaatsing

Een verzoek tot (gedeeltelijke) opzegging van de plaatsing, of een adreswijziging kunt u uitsluitend schriftelijk indienen door middel van een e-mail aan plaatsing@un1ek.nl of per brief aan het servicebureau. Een adreswijziging geeft u door aan het servicebureau, maar ook op de locatie en de groep van uw kind. De opzegtermijn voor het tussentijds (gedeeltelijk) beëindigen van een plaats in de hele dagopvang bedraagt één maand. Opzeggen is mogelijk per de 1e of de 16e van de maand. Sluitingsdagen van de locatie op nationale feestdagen kunt u gedurende het kalenderjaar ruilen voor een andere opvangdag.



Onze missie en Kernwaarden

UN1EK wil kinderen van 0 tot 13 jaar hun talenten laten ontwikkelen en hen begeleiden in hun groei tot zelfbewuste en verantwoordelijke wereldburgers die, in balans met zichzelf en hun omgeving, in een steeds veranderende wereld willen blijven leren.

Bij UN1EK ligt de primaire focus op het integraal aanbieden van onderwijs en opvang. Daaruit vloeit voort dat wij ook een rol in de opvoeding van kinderen hebben. Deze komt niet alleen tot uiting in praktische zaken, maar ook in de manier waarop we met kinderen omgaan.

Vanuit onze visie en waarden en vanuit ons pedagogisch beleid sporen we kinderen aan tot ontwikkeling en werken daarbij vanuit de overtuiging dat ieder kind van nature leergierig is. Samengevat werkt UN1EK vanuit vijf O's: een sterke samenhang in de Ontwikkeling, Opvoeding, Opvang, Onderwijs en Ontspanning.

De kernwaarden van UN1EK bestaan uit universele waarden, ankerwaarden, aspiratiewaarden en een UN1EKE waarde. Deze kernwaarden zijn beschreven in ons strategisch beleidsplan en samengevat in bovenstaand waardenhuisje. Het strategisch beleidsplan kunt u vinden op www.un1ek.nl.

Kwaliteit kinderopvang

In de Wet Kinderopvang staan kwaliteitseisen benoemd waaraan kinderopvang-organisaties moeten voldoen met betrekking tot:

- de groeps grootte en het aantal kinderen per beroepskracht;
- de opleiding en deskundigheid van het personeel;
- de veiligheid en gezondheid van de kinderen;
- de accommodatie en inrichting;
- het pedagogisch beleid en de praktijk;
- de betrokkenheid en inspraak van ouders;
- de omgangstaal (in principe Nederlands);
- de omgang met klachten.

Onze werkwijze, procedures, protocollen en werkinstructies zijn vastgelegd in een kwaliteitshandboek. De beleidsstukken worden jaarlijks geëvalueerd. Wij voeren doorlopend verbeterpunten door aan de hand van verbeterformulieren die medewerkers invullen. Jaarlijks wordt d.m.v. een audit gecontroleerd of het kwaliteitssysteem goed functioneert.

Ook houden wij eenmaal per drie jaar een klanttevredenheidsonderzoek en voeren wij observaties in de groepen uit, indien nodig ondernemen wij actie. Wij communiceren verbeterpunten aan ouders.

Huisvesting & veiligheid

In de Wet Kinderopvang zijn over huisvesting de volgende afspraken gemaakt:

- per kind moet minimaal 3,5 vierkante meter bruto oppervlak in de groepsruimte beschikbaar zijn;
- er is een afzonderlijke slaapruiimte voor de baby's;
- in de hele dagopvang is een aangrenzende, toegankelijke, en veilige op de leeftijd afgestemde buiten-speelruimte beschikbaar met een bruto oppervlak van circa 3 tot 4 vierkante meter per kind.

UN1EK heeft een Veiligheid- en Gezondheidsbeleid opgesteld op basis waarvan medewerkers in de praktijk moeten werken. Dit beleid staat door middel van procedures en werkinstructies beschreven in het kwaliteitshandboek van de organisatie.

In iedere locatie van UN1EK zijn medewerkers opgeleid als BedrijfsHulpVerlener (BHV Kinderopvang) en voor het handelen bij ongelukken (EHAK). Er zijn dagelijks BHV'ers en EHAK'ers op de werkvloer aanwezig. Daarnaast is voor elke locatie een noodscenario vastgelegd in het zogenaamde ontruimingsplan. Het ontruimingsplan vindt u bij het rode veiligheidsbord dat in elke locatie tegenover de entree hangt. Jaarlijks vindt een ontruimingsoefening plaats. Op alle locaties geldt, zowel binnen als buiten, een rook-, drugs- en alcoholverbod.

Ruilen en extra dagdelen

Wanneer u bij de hele dagopvang of de buitenschoolse opvang een dag of dagdeel wilt ruilen gelden de volgende afspraken:

- u vraagt een ruildag aan in het ouderportaal van Kindplanner;
- de periode waarbinnen geruild kan worden is 10 werkdagen;
- ruilen van dagdelen is mogelijk als dit, gelet op de groepsgrootte en de personeelsbezetting, verantwoord is;
- u krijgt een goedkeuring of afkeuring van de ruildag via het portaal;
- het ruilen van dag(de)len als compensatie voor een sluitingsdag van het kindcentrum is mogelijk gedurende het betreffende kalenderjaar, mits de bezetting het toelaat;
- aan het ruilen van dagdelen zijn geen extra kosten verbonden.

Wanneer u een extra opvangdag(deel) wilt afnemen gelden de volgende afspraken:

- u vraagt een extra dagdeel aan via het ouderportaal in Kindplanner;
- het afnemen van extra dagdelen is alleen mogelijk als dit gelet op de groepsgrootte en de personeelsbezetting verantwoord is;
- u krijgt een goedkeuring of afkeuring van de aanvraag via het ouderportaal;
- aan het afnemen van extra dagdelen zijn kosten verbonden (zie tarievenlijst);
- een definitieve afspraak voor een ruildag kan niet worden geannuleerd of gewijzigd.

De tarieven voor extra opvang vindt u in de tarievenlijst op www.un1ek.nl/kosten-kinderopvang. Voor de kosten van incidentele (extra) kinderopvang kunt u kinderopvangtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst (www.belastingdienst.nl).



Pedagogisch werkplan op locatie

In het pedagogisch werkplan op locatie worden locatie specifieke zaken beschreven. Zo staat beschreven hoe de groepen op locatie eruit zien, hoe vorm wordt gegeven aan het 'vierogen principe', wat de huis- en groepsregels zijn en hoe de locatie invulling geeft aan de vier pedagogische basisdoelen voor kinderopvang die zijn vastgelegd in de Wet Kinderopvang:

- het bieden van fysieke en emotionele veiligheid;
- het bevorderen van persoonlijke competenties van kinderen;
- het bevorderen van de sociale competenties van kinderen;
- socialisatie door overdracht van waarden en normen.



Kennismaking en wennen

Ongeveer drie weken voor aanvang van de plaatsing wordt u uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. U maakt kennis met de pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind en u krijgt een rondleiding door de locatie. U vult de plaatsingskaart in waarop u o.a. de telefoonnummers noteert waarop u bereikbaar bent. U kunt met de pedagogisch medewerkers de gewoontes van uw kind thuis en op de locatie afstemmen, bijvoorbeeld: het slaapritme, het voedingsschema, dieet en/of andere gewoontes.

Bij de hele dagopvang kan uw kind vooraf aan de startdatum van de plaatsing komen wennen in de groep. Dit mag, maar hoeft niet. In overleg met de pedagogisch medewerkers maakt u afspraken over het wennen. Aan de wendag of de wendagdelen zijn geen extra kosten verbonden. Het doel is dat u en uw kind alvast vertrouwd raken met de nieuwe omgeving, de pedagogisch medewerkers en de groepsgenootjes.



Brengen en ophalen

Wij vragen u om de openingstijden te respecteren. Het contact met de pedagogisch medewerkers tijdens het brengen en halen van uw kind vinden wij belangrijk. We vragen u om daarvoor de tijd te nemen. U kunt mededelingen en wetenswaardigheden over de ontwikkeling van uw kind uitwisselen. Op de plaatsingskaart geeft u aan wie uw kind gewoonlijk komt ophalen en wie hiertoe in geval van nood ook gemachtigd is. Als uw kind wordt opgehaald door een andere dan de door u vermelde personen, dient u de pedagogisch medewerkers hiervan op de hoogte te brengen. Wij kunnen uw kind anders niet meegeven.



Voeding en traktaties

De locaties verstrekken (baby)voeding, broodmaaltijden, verse fruithapjes en tussen-doortjes. Bij een aantal locaties wordt een aantal keer per week een warme maaltijd geserveerd. Deze kosten zijn inbegrepen in het kinder-opvangtarief. Hierbij werken pedagogisch medewerkers volgens de afspraken uit het protocol voeding. Moedermelk wordt door de pedagogisch medewerkers bereid conform de werk-instructie 'borstvoeding'.

Wanneer u in verband met religie of allergieën of om andere redenen beperkingen of wensen heeft ten aanzien van eten en drinken voor uw kind, kunt u dit in het kennismakingsgesprek aangeven.

Als kinderen jarig zijn wordt dit feestelijk gevierd. Uw kind mag trakteren (het hoeft niet). De voorkeur van UN1EK gaat uit naar gezonde traktaties. De pedagogisch medewerkers overleggen met u over het traktatiemoment. Zij kunnen altijd ideeën voor een gezonde traktatie aandragen.



Buitenspelen en kleding

Buitenlucht is voor iedereen belangrijk. Daarom heeft UN1EK als uitgangspunt, dat pedagogisch medewerkers iedere dag met de kinderen naar buiten gaan, behalve bij extreem weer. Dit kan met alle kinderen tegelijk of met een klein groepje kinderen. Wij adviseren u om uw kind speelkleding aan te trekken. Onder speelkleding verstaan we gemakkelijke wasbare kleding, zodat uw kind ongehinderd kan spelen. Wilt u de jas, tas, sjaal etc voorzien van de naam van uw kind? Wij vragen u ook om een tasje met reservekleding mee te geven en op sommige locaties pantoffels.

Als de zon schijnt smeren de pedagogisch medewerkers de kinderen, voordat zij naar buiten gaan, in met waterproof zonnebrandcrème factor 20 of hoger. Als uw kind niet met zonnebrandcrème ingesmeerd mag worden (bv. in verband met een allergie) vragen wij u om het middel van uw eigen keuze mee te geven. De beste bescherming tegen de zon biedt een T-shirt, broek, pet of zonnehoedje en schaduw. Wij creëren zoveel mogelijk schaduwplekken en geven de kinderen wat vaker te drinken. Tussen 12.00 en 15.30 uur bieden we de kinderen totale schaduw of spelen we binnen.

Zieke kinderen en medicijngebruik



Het kan gebeuren dat uw kind tijdens het verblijf op de locatie ziek wordt. De pedagogisch medewerker neemt telefonisch contact met u op om te overleggen hoe verder te handelen. *Zie ook de werkinstructie Zieke kinderen.*

UN1EK hanteert uiterste terughoudendheid bij het verstrekken van medicijnen. Wij verstrekken medicijnen, mits u een medicijnverklaring heeft ondertekend. Indien uw kind medicijnen gebruikt, blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor de medicijnverstrekking. *Zie het protocol Richtlijnen medicijnverstrekking.*

Wanneer uw kind een besmettelijke ziekte heeft, dient u dit door te geven aan de pedagogisch medewerkers. Zij kunnen dan eventueel noodzakelijke maatregelen nemen, waarbij zij de richtlijnen van de GGD volgen.

Let op: wanneer u een koortsverlagend middel toedient bij voordat u uw kind brengt, vragen wij u dit aan de medewerkers te melden.

De volledige tekst van het protocol *Richtlijnen medicijnverstrekking* kunt u lezen via de website van UN1EK.



Vragen over de opvoeding

Iedere ouder heeft wel eens te maken met een kind dat niet wil eten, slapen of luisteren. Gedrag dat hoort bij een ontwikkelingsfase, maar niet altijd gemakkelijk is om mee om te gaan. Wanneer u een vraag heeft over de opvoeding, de ontwikkeling of het gedrag van uw kind, kunt u deze stellen aan de pedagogisch medewerker. Hij/zij geeft graag adviezen en kan ook verwijzen naar goede cursussen van bijvoorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of Minters.

UN1EK organiseert, in samenwerking met partners in Vlaardingen, regelmatig ouderavonden, thema-avonden en workshops over de opvoeding van kinderen.



Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Wanneer er vermoedens van kindermishandeling bestaan, handelt de manager kindcentrum i.s.m. de beleidsmedewerker pedagogiek, onderwijs en kwaliteitszorg volgens de Wet 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. De meldcode bestaat uit vijf stappen:

1. het in kaart brengen van de signalen;
2. collegiale consultatie met, en zonodig raadplegen van, het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK);
3. gesprek met ouders;
4. wegen van het geweld of de kindermishandeling;
5. beslissen; hulp organiseren of melden bij het AMK.



Eigendommen

Alle medewerkers van UN1EK gaan zorgvuldig om met de eigendommen van klanten en kinderen. Ondanks onze zorg en aandacht kan verlies of beschadiging van een eigendom van ouder(s) of kind voorkomen. Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies van eigendommen van uw kind. Gevonden voorwerpen worden bewaard op een duidelijke plaats. Indien er schade is ontstaan door aantoonbare nalatigheid (toedoen) van één van onze medewerkers, kunt u UN1EK schriftelijk aansprakelijk stellen. Is de schade ontstaan door toedoen van een ander kind in de groep, dan kunt u de betreffende ouder(s) schriftelijk aansprakelijk stellen voor de schade.



Privacy en gebruik beeldmateriaal

U geeft wel of geen toestemming voor gebruik van foto's van uw kind voor promotiedoeleinden zoals: drukwerk, nieuwsbrieven, jaarverslagen, nieuwsberichten op de website en social media van UN1EK. Voor gebruik van foto's op social media houden wij ons aan de richtlijnen beschreven in ons communicatieprotocol. Dit betekent dat wij alleen foto's plaatsen van kinderen tijdens een ontwikkelingsgerichte activiteit. Er worden GEEN foto's geplaatst van blote kinderen of kinderen met ontbloot bovenlijf. Wanneer u bezwaar heeft tegen een geplaatste foto van uw kind door UN1EK kunt u dit melden via communicatie@un1ek.nl en wordt de foto verwijderd.

Niet tevreden?

Alle medewerkers van UN1EK stellen zich ten doel om de dagelijkse zorg voor kinderen naar tevredenheid van ouders én kinderen in te richten. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent.

Verbeterpunt

Afhankelijk van de aard van een probleem en de plaats waar het probleem zich voordoet, kunt u uw ontevredenheid of verbeterpunt bespreken:

- met de direct betrokken medewerker op de locatie als het gaat over een situatie aldaar;
- met de direct betrokken medewerker op het servicebureau als het gaat over communicatie, plaatsing, financiën of wachtlijstbeheer;
- met de leidinggevende van de direct betrokken medewerker op de locatie of het servicebureau bij onvrede over de reactie van de betrokken medewerker.

U kunt een verbeterpunt ook via het ideeënformulier uiten op onze website www.un1ek.nl

Klacht

Wanneer het contact met de leidinggevende of manager niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen bij de directie. U kunt een klacht indienen per e-mail of via het 'klachtformulier' op de website. Wij menen dat u, en de betrokkenen, recht hebben op een snelle oplossingsgerichte aanpak. Uw klacht wordt per omgaande bevestigd en binnen 10 dagen behandeld. Na afhandeling van de klacht ontvangt u een schriftelijke terugkoppeling met de concrete afspraken.

Vanzelfsprekend hanteert UN1EK ook een formeel klachtenreglement. Wanneer u een formele klacht wilt indienen, kan deze schriftelijk gericht worden aan het college van bestuur op het UN1EK servicebureau, Emmastraat 45, 3134 CG in Vlaardingen. Een klacht wordt binnen 10 werkdagen behandeld.

Als uw klacht door UN1EK niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u uw klacht indienen bij het landelijk klachtenloket kinderopvang en peuterspeelzalen. Meer informatie vindt u op de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl

UNIEK

onderwijs en opvang

Emmastraat 45

3134 CG Vlaardingen

telefoon: 010 - 435 56 11

E-mail: info@un1ek.nl

website: www.un1ek.nl

© UN1EK, maart 2018