

# INFORMATIEBOEKJE BUITENSCHOOLSE OPVANG



# INHOUDSOPGAVE

<b>Welkom bij UN1EK</b> .....	3
Uw contact met UN1EK .....	4
1. Uw persoonlijke gegevens .....	4
2. Wijziging of (gedeeltelijke) opzegging van de plaatsing .....	5
3. Onze missie en kernwaarden .....	5
4. Kwaliteit en kinderopvang .....	6
5. Huisvesting & veiligheid .....	7
6. Centraal pedagogisch beleid .....	8
7. Pedagogisch werkplan op locatie .....	9
8. De groepssamenstelling .....	9
9. Werken aan Welbevinden en Kind in Beeld .....	9
10. Kennismaking en wennen .....	10
11. Openingstijden buitenschoolse opvang .....	10
12. Flexibele kinderopvang .....	11
13. BSO-plus opvang .....	11
14. Vervoer buitenschoolse opvang/zelfstandigheid .....	12
15. Brengen en ophalen .....	12
16. Voeding en verzorging .....	12
17. Zieke kinderen en medicijngebruik .....	12
18. Vragen over de opvoeding .....	13
19. Interne zorgstructuur .....	13
20. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	14
21. Eigendommen .....	14
22. Geschenken .....	14
23. Communicatie .....	14
24. Privacy en gebruik beeldmateriaal .....	15
25. Inspraak en medezeggenschap .....	15
26. Niet tevreden? .....	17

## WELKOM BIJ UN1EK

U hebt ervoor gekozen om uw kind te plaatsen bij één van de locaties voor kinderopvang bij UN1EK. UN1EK biedt onderwijs en verschillende vormen van kinderopvang in een doorgaande lijn voor kinderen van 0 tot 13 jaar, zoals hele dagopvang, buitenschoolse opvang, peuterspeelzalen en bemiddeling bij gastouderopvang.

Kijk voor ons volledige aanbod op [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl).



## 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 09.00 tot 17.00 uur.

### Servicebureau

Emmastraat 45  
3134 CG Vlaardingen  
Telefoon: (010) 435 56 11  
E-mail: [info@un1ek.nl](mailto:info@un1ek.nl)  
Internet: [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl)

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

UN1EK biedt volop mogelijkheden voor flexibele kinderopvang. De afdeling klantenservice geeft u graag een advies op maat voor de kinderopvang die u wenst.

Bij de afdeling klantenservice 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](mailto:debiteuren@un1ek.nl). Bij de debiteurenadministratie kunt u uw vraag stellen over de betaling van de facturen.

## 1. 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 gegevens niet 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.

## 2. 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](mailto: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.

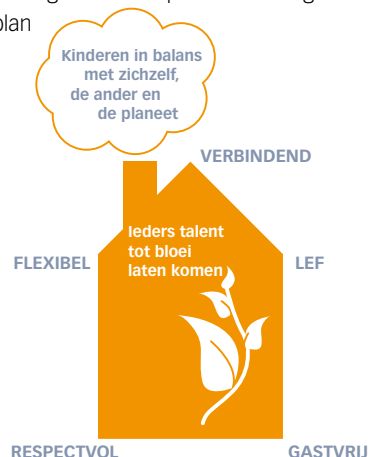
## 3. ONZE MISSIE EN KERNWAARDEN

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 het onderstaande waardenhuisje. Het strategisch beleidsplan kunt u vinden op [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl).



## 4. KWALITEIT KINDEROPVANG

In de Wet Kinderopvang staan kwaliteitseisen benoemd waaraan kinderopvangorganisaties moeten voldoen met betrekking tot:

- de groepsgrootte 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.

Alle opvanglocaties van UN1EK zijn geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang. UN1EK is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goed onderwijs en goede kinderopvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit in de kinderopvang. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspecties uit, waarbij zij beoordeelt of locaties aan de gestelde eisen voldoen. Via de website van UN1EK zijn de GGD inspectierapporten inzichtelijk.

UN1EK opvang en opvoeding heeft het HKZ certificaat voor alle opvangvormen. Onze locaties in Maassluis en Schiedam sluiten hier in 2016 bij aan.



Het HKZ keurmerk waarborgt dat:

- ouders en kinderen centraal staan;
- wij voortdurend werken aan verbetering van de dienstverlening;
- wij het serieus nemen met de veilige omgeving voor uw kind. Hygiëne, verantwoord voedsel, speel-materiaal en ontruimingsoefeningen zijn hiervan voorbeelden.

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.

## 5. HUISVESTING & VEILIGHEID

In de Wet Kinderopvang zijn over huisvesting voor buitenschoolse opvang de volgende afspraken gemaakt:

- per kind moet minimaal 3,5 vierkante meter bruto oppervlak in de groepsruimte beschikbaar zijn;
- buitenschoolse opvang moet plaatsvinden in een toegankelijke, vaste en passend ingerichte ruimte. De buitenruimte moet bij voorkeur aangrenzend zijn, maar mag ook in de directe nabijheid liggen, mits goed en veilig bereikbaar.

Wij streven dagelijkse veiligheid na in en rond onze gebouwen. We voeren jaarlijks een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) 'Veiligheid' en 'Gezondheid' uit. Van de bevindingen en verbeterpunten wordt verslag gedaan aan de oudercommissies.

In iedere locatie van UN1EK zijn medewerkers opgeleid als BedrijfsHulpVerlener (BHV) 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 te vinden is. Jaarlijks vindt een ontruimingsoefening plaats. Op alle locaties geldt, zowel binnen als buiten, een rook-, drugs- en alcoholverbod.



## 6. CENTRAAL PEDAGOGISCH BELEID

Kinderen zijn competent, d.w.z. dat zij de mogelijkheden hebben om van alles te kunnen leren. Ieder kind maakt zijn eigen ontwikkeling door, met ieder zijn eigen talenten in zijn eigen tempo. De uitgangspunten zijn dat de ontwikkeling van een kind alleen tot stand kan komen door gebruik te maken van die talenten. Jonge kinderen zijn van nature nieuwsgierig en hebben een grote belangstelling voor de wereld om hen heen.

Een groep is voor kinderen een essentiële speel- en leeromgeving voor de ontwikkeling van verschillende vaardigheden, zowel sociaal-emotioneel als cognitief, als taal, als creatief, als motorisch. Zij scheppen een band met de mensen om zich heen.

Pedagogisch medewerkers zijn professionals. Zij creëren een veilige en rijke speel-leeromgeving en stellen het kind centraal. Zij stellen zich voortdurend de vraag: "Wat is goed voor dit kind en zijn of haar ontwikkeling?" Zij kennen de stappen in de ontwikkeling die ieder kind in zijn/haar ontwikkeling doormaakt en spelen hierop in. Pedagogisch medewerkers werken samen met ouders en leerkrachten bij de begeleiding, zorg en opvoeding van kinderen.

In de Wet Kinderopvang zijn vier pedagogische basisdoelen voor kinderopvang vastgelegd:

- 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.

### PEDAGOGISCH BELEID

# DE WERELD VERGROTEN

## van 4 - 13 jaar

**Onze opvoedingsdoelen**

- Bieden van emotionele veiligheid, geborgenheid en vertrouwens
- Ontwikkelen van persoonlijke competenties: zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit
- Ontwikkelen van sociale competenties: communiceren, samenwerken, helpen, ruze oplossen en voorkomen
- Eigen maken van waarden, normen en cultuur.

Deze opvoedingsdoelen staan centraal in de hele dagopvang, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang. Lokale kerflijf- en ontwerpaanpak van kinderen vraagt om andere accenten.

**Onze visie**

Jonge kinderen spelen, zo leren ze de wereld kennen. Kinderen zijn nieuwsgierig en spelen uit zichzelf. Ze beseffen er plezier aan en kunnen er enthousiasme mee bezig zijn. Het spel is een essentiële aangelegenheid waarbij kinderen hun fysieke, emotionele, sociale en cognitieve vermogens ontwikkelen. Door samen te spelen leren kinderen om rekening te houden met de ander. Ze kunnen hun emoties tonen en verwerken. Vaak gebruiken kinderen ritme taal. Als kinderen gevarieerd spelen, zowel binnen, als kinderen als buiten, hun fantasie gebruiken en goed nadenken over wat de ander bedoelt, ontwikkelen kinderen zelfvertrouwen. Dit is de basis is van een gezonde ontwikkeling.

De pedagogische visie van de SKV is gebaseerd op de theorie van Vygotski. Kinderen leren nieuwe vaardigheden in 'de zone van nasake ontwikkeling'. Dit pedagogisch medewerkers creëren een omgeving waarin kinderen gevarieerd kunnen spelen. Door hen de juiste vragen te stellen, de juiste materialen te geven en de juiste handelingen voor te doen, stimuleren zij de kinderen in hun brede ontwikkeling.

We willen graag dat kinderen zelfvertrouwen hebben, nieuwsgierig zijn en zich emotioneel veilig voelen. Ze kunnen zij zich breed ontwikkelen en specifieke kennis en vaardigheden opdoen.

ontspannen

ontdekken

**Kinderen van 4 - 6 jaar**

- Sociale rollen; goed en fout

ontwikkelen

**Kinderen van 6 - 8 jaar**

- Omgeving; rekening houden met anderen

Erbij horen, talent ontwikkelen, sport & spel, natuur & techniek, koken & bakken, muziek & dans, computer & internet, spelletjes, hutten bouwen, ravotten!

**Buiten spelen, ravotten, verstopperje, spelen in een groep, onderzoeken, verzamelen, wedstrijdjes doen, dommen, meisjes en jongens**

**Vaderde in moederde, prinses, schoolje spelen, piloot, tekenen, cijfers en letters, puzzelen, politie en brandweer, de bouwhoek, memory, spelletjes, de poppenhoek, samen spelen, fantasie, rijmen, schminken**

SPELEN  
LEREN

010 - 435 56 11

**UNIEK**

UNIEK  
OPVOEDINGSWET

**UNIEK**  
OPVOEDINGSWET



## 7. PEDAGOGISCH WERKPLAN OP LOCATIE

In het pedagogisch werkplan op locatie wordt beschreven hoe de groepen op locatie eruit zien, hoe vorm wordt gegeven aan het “opendeurenbeleid” en het “vierogen principe”, wat de huis- en groepsregels zijn en welke activiteiten er buiten de groep plaatsvinden.

## 8. DE GROEPSSAMENSTELLING

De kern van onze dienstverlening speelt zich af in groepsverband. De meeste locaties werken met leeftijdsgroepen in de buitenschoolse opvang. Dit betekent herkenning voor de kinderen onderling en vaak ook gedeelde interesses. In de Wet Kinderopvang zijn afspraken gemaakt over het aantal kinderen per pedagogisch medewerker en over de omvang van de groep.

Voor buitenschoolse opvang gelden de volgende regels:

- één pedagogisch medewerker per tien (aanwezige) kinderen;
- als er kinderen in de leeftijd van 4-8 jaar in de stamgroep zitten geldt een maximale groeps grootte van twintig kinderen. Bij groepen die uitsluitend uit kinderen van 8-12 jaar bestaan geldt dat in de leidster-kind ratio, in plaats van een beroepskracht, een extra volwassene als derde beroepskracht kan worden ingezet (bijvoorbeeld dertig kinderen met twee pedagogisch medewerkers en een extra volwassene, die meewerkt in het primaire proces);
- de kinderen kunnen bij activiteiten de groep verlaten. Het aantal kinderen per pedagogisch medewerker, toegepast op het totaal aantal aanwezige kinderen op de locatie, blijft van kracht. De op de locatie aanwezige pedagogisch medewerkers houden zich bezig met taken die direct met de kinderen te maken hebben;
- voor buitenschoolse opvang kunnen ten hoogste een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de leidster-kind ratio is vereist, maar ook nooit minder dan de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers. Beslaat de opvang van de kinderen de gehele dag, dan geldt voor de afwijking van de leidster-kind ratio hetzelfde als bij de dagopvang.

## 9. WERKEN AAN WELBEVINDEN EN KIND IN BEELD

Jaarlijks vindt de uitvoering van het meetinstrument ‘Werken aan Welbevinden’ plaats. Aan de hand van observatielijsten worden de kinderen rond hun verjaardag geobserveerd door de groepsleiding. In februari wordt de groep als geheel geobserveerd. Doel van dit onderzoek is het meten van de mate van welbevinden van de kinderen in de buitenschoolse opvang en indien nodig verbeterpunten vast te stellen.

In de groepen zijn de observatiekaarten met omschrijvingen ook voor ouders inzichtelijk. Iedere twee jaar vragen wij ook ouders om medewerking aan het onderzoek te verlenen door het invullen van een vragenlijst. Wij vragen kinderen vanaf 8 jaar om ook hun mening te geven over de buitenschoolse opvang. De pedagogisch medewerkers bespreken hun bevindingen in het ‘Kind in Beeld’ gesprek met ouders. Na verwerking van de uitkomsten van de observaties (en in de even jaren de vragenlijsten voor ouders) worden verbeterpunten vastgesteld, in samenspraak met oudercommissies en teams. De locatiemanagers informeert ouders over de verbeterpunten via de locatienieuwsbrief.

## 10. KENNISMAKING EN WENNEN

Tijdens het kennismakingsgesprek maakt u kennis met de pedagogisch medewerkers. Ook krijgt u een rondleiding en vult u de plaatsingskaart in. Op de plaatsingskaart vult u o.a. de telefoonnummers in waarop u bereikbaar bent en wie u kind op mag halen. Daarnaast vult u ook het 'afsprakenformulier zelfstandigheid' in.

U kunt eventueel een afspraak maken over het wennen van het kind in de buitenschoolse opvang. Uw kind krijgt de mogelijkheid om kennis te maken met de pedagogisch medewerkers en met de andere kinderen in de groep. Wanneer een kind doorstroomt van de hele dagopvang naar de buitenschoolse opvang, is het kind vaak al bekend bij de buitenschoolse opvang. Het kind gaat, samen met de pedagogisch medewerker, op bezoek bij de buitenschoolse opvang of komt alvast een keer spelen.

## 11. OPENINGSTIJDEN BUITENSCHOOLSE OPVANG

De opvanglocaties van UN1EK zijn 52 weken per jaar geopend, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen. De openingstijden van de buitenschoolse opvang liggen tussen 07.30 en 18.30 uur. Bij een aantal kindercentra is verlengde opvang vanaf 07.00 uur tot 19.00 uur mogelijk, de meest actuele informatie hierover vindt u op de website [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl).

### **Voorschoolse opvang (VSO)**

Tijdens de schoolweken is er voorschoolse opvang vanaf 7.30 uur. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de kinderen op tijd naar school worden gebracht.

### **Naschoolse opvang (NSO)**

Tijdens de schoolweken is de naschoolse opvang tot 18.30 uur geopend. De pedagogisch medewerkers halen de kinderen zoveel mogelijk lopend uit school of regelen vervoer per taxi of UN1EK-bus. Wanneer de kinderen uit school komen staat er iets te eten en te drinken klaar. Daarna kunnen de kinderen kiezen welke activiteiten zij gaan ondernemen. De oudste kinderen kunnen regelmatig deelnemen aan workshops of activiteiten buiten de locaties.

### **Vakantieopvang**

Tijdens de schoolvakanties zijn de opvanglocaties geopend van 7.30 tot 18.30 uur. De pedagogisch medewerkers organiseren gevarieerde activiteiten en uitstapjes. Op de website van UN1EK vindt u de vakantieprogramma's op de verschillende locaties. Vaak werken BSO groepen en opvanglocaties tijdens de schoolvakanties met elkaar samen. De data van de schoolvakanties en de vakantieprogramma's van onze kindcentra vindt u op de website van UN1EK.

## 12. FLEXIBELE KINDEROPVANG

UN1EK biedt volop mogelijkheden voor flexibele kinderopvang. Wanneer u een dag of dagdeel wilt ruilen gelden de volgende afspraken:

- u overlegt vooraf met de pedagogisch medewerkers over uw wens om een dag of dagdeel te ruilen;
- 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 definitieve duidelijkheid over de mogelijkheid tot ruilen uiterlijk op vrijdag, over de daarop volgende week;
- het ruilen van dag(del)en als compensatie voor een sluitingsdag van het kindcentrum is mogelijk gedurende het betreffende kalenderjaar;
- aan het ruilen van dagdelen zijn geen extra kosten verbonden.

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

- het afnemen van extra dagdelen is mogelijk op basis van een vooraf gemaakte afspraak. Deze wordt schriftelijk vastgelegd in een 'overeenkomst extra dagdeel';
- u overlegt vooraf met de pedagogisch medewerkers over uw wens om een extra dag of dagdeel af te nemen;
- het afnemen van extra dagdelen is alleen mogelijk als dit gelet op de groepsgrootte en de personeelsbezetting verantwoord is;
- u krijgt definitieve duidelijkheid over de mogelijkheid tot afname van extra dagdelen uiterlijk op vrijdag, voor de daarop volgende week;
- aan het afnemen van extra dagdelen zijn kosten verbonden; (zie tarievenlijst). U ondertekent een overeenkomst 'extra dagdeel' waarna u een factuur ontvangt;
- een definitieve afspraak voor een extra dagdeel kan niet worden geannuleerd of gewijzigd. Ook indien u onverhoopt geen gebruik maakt van het extra dagdeel, worden de kosten in rekening gebracht.

De tarieven voor extra opvang vindt u in de tarievenlijst op de website van UN1EK. Voor de kosten van incidentele (extra) kinderopvang kunt u kinderopvangtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst.

## 13. BSO-PLUS OPVANG

Bij incidentele sluiting van de school bieden wij 'BSO-plus opvang'. Onder incidentele sluiting wordt studie(mid)dagen of dag(del)en waarop de school gesloten is voorafgaand aan een feestdag of schoolvakantie. BSO-plus opvang vindt altijd plaats buiten de reguliere openingstijden van de voorschoolse, naschoolse of vakantieopvang. BSO-plus opvang kan in dagdelen worden afgenomen.

## 14. VERVOER BUITENSCHOOLESE OPVANG/ZELFSTANDIGHEID

Aan iedere basisschool of integraal kindcentrum is een locatie voor buitenschoolse opvang gekoppeld. Dit in verband met het halen en brengen van de kinderen. Het aantal kinderen én de afstand tussen de school en opvanglocatie bepalen of de kinderen lopend of per taxi of UN1EK-bus gebracht en/of gehaald worden. Wij hebben hierbij het uitgangspunt 'lopen is gezond'. Wij vragen u om uw kind bij regenachtig weer regenkleding mee te geven.

Wanneer uw kind zelfstandig (op de fiets) naar de buitenschoolse opvang kan komen, maken wij hierover aparte afspraken op het 'afsprakenformulier zelfstandigheid'.

## 15. BRENGEN EN OPHALEN

Wij vragen u om de openingstijden van de opvanglocatie te respecteren. Het contact met de pedagogisch medewerkers tijdens het brengen en halen van uw kind vinden wij belangrijk. U kunt mededelingen en wetenswaardigheden over uw kind uitwisselen.

## 16. VOEDING EN VERZORGING

Bij de buitenschoolse opvang krijgen de kinderen na school iets te eten en te drinken. Tijdens de vakantieopvang en op woensdagmiddag of tijdens BSO-plus opvang eten de kinderen tussen de middag een broodmaaltijd of een warme maaltijd. UN1EK streeft een gezond leef- en eetpatroon voor kinderen na. In het protocol 'voeding' wordt dit nader omschreven.

## 17. ZIEKE KINDEREN EN MEDICIJNGEBRUIK

Het kan gebeuren dat uw kind tijdens het verblijf op de locatie ziek wordt. Ieder kind is op zijn/haar eigen wijze ziek. Wij benaderen zieke kinderen dan ook individueel. De pedagogisch medewerker neemt telefonisch contact met u op om te overleggen hoe verder te handelen. Koortsverlagende middelen (zoals paracetamol) worden tijdens de opvang niet toegediend. Bij onrust of klachten van het kind of bij twijfel van de pedagogisch medewerkers, verzoeken wij u om uw kind zo spoedig mogelijk op te halen. Wij vragen u dan ook om altijd telefonisch bereikbaar te zijn en ervoor te zorgen dat wij beschikken over de juiste telefoonnummers. Als er acuut gevaar dreigt schakelen wij direct een arts in. Uiteraard nemen wij dan ook direct contact met u op.

UN1EK hanteert uiterste terughoudendheid bij het verstrekken van medicijnen. Wij verstrekken medicijnen, mits u een medicijnverklaring heeft ondertekend. Als uw kind medicijnen gebruikt, blijft u zelf te allen tijde verantwoordelijk voor de medicijnverstrekking. Wij vragen u een nieuw geneesmiddel eerst thuis te gebruiken. Het medicijn dient altijd in de originele verpakking te zitten en voorzien te zijn van de bijsluiter of het etiket. Het medicijn mag geen schadelijke gevolgen voor het kind hebben als het verkeerd zou worden toegediend. Als een medicijn niet vaker dan 3 keer per dag toegediend moet worden,

mag dat niet vaker dan 1 keer per dag bij de hele dagopvang gebeuren. U hoeft niet steeds opnieuw een formulier in te vullen voor hetzelfde medicijn. U kunt aangeven dat de toestemming geldt tot het einde van de opvangperiode. Voor ieder nieuw medicijn moet u wel een nieuwe verklaring invullen. UN1EK noch de pedagogisch medewerkers kunnen aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van de medicijnen of het toedienen ervan, noch voor de medische handelingen.

Wanneer uw kind een besmettelijke ziekte heeft, dient u dit door te geven aan de pedagogisch medewerkers. Zij kunnen dan eventueel noodzakelijke maatregelen nemen. Wij volgen de richtlijnen van de GGD. Er zijn enkele infectieziekten, in het bijzonder rode hond en de vijfde ziekte, die bij zwangere vrouwen of kinderen met een chronische ziekte of verminderde weerstand een verhoogd risico geven. Indien één van deze ziekten zich voordoet, worden alle ouders via een schriftelijke mededeling op de hoogte gebracht.

De volledige tekst van het protocol 'Richtlijnen verstrekken medicijn & medische handelingen' kunt u lezen via de website UN1EK.

## **18. 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, bijvoorbeeld van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

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

## **19. INTERNE ZORGSTRUCTUUR**

Het doel van de interne zorgstructuur van UN1EK is 'interventie en preventie'. Wanneer pedagogisch medewerkers of ouders zich zorgen maken over het gedrag, de ontwikkeling of de thuissituatie van een kind, kan de manager de hulp inschakelen van de beleidsmedewerker pedagogiek, onderwijs en kwaliteitszorg. In overleg bekijken zij wat er aan de hand kan zijn. De manager en/of pedagogisch medewerker bespreekt dit met de ouders. De beleidsmedewerker pedagogiek, onderwijs en kwaliteitszorg kan advies geven over de omgang met het kind, zowel in de groep als thuis. Door goed in te spelen op het gedrag of de ontwikkeling van een kind, worden problemen niet groter dan nodig is. Kinderen ontwikkelen zich allemaal anders én in hun eigen tempo. Van een probleem hoeft daarom niet altijd sprake te zijn.

Wanneer u of uw kind gespecialiseerde hulp nodig heeft, kunnen we externe hulp inroepen, bijvoorbeeld via het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), het wijkteam of een gezinsspecialist. Zo kunnen we de hulp aan kinderen en gezinnen goed op elkaar afstemmen.

## 20. 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.

## 21. 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. Gevonden voorwerpen worden bewaard op een duidelijke plaats. Wanneer er schade is ontstaan door 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.

## 22. GESCHENKEN

Alle medewerkers van UN1EK onderschrijven de Beroepscode Kinderopvang, zoals opgesteld door de AbvaKabo. In deze beroepscode zijn ook afspraken gemaakt over het accepteren van geschenken door pedagogisch medewerkers. Persoonlijke geschenken kunnen een verkeerd effect teweeg brengen en kunnen scheve gezichten bij collega's veroorzaken. Wij begrijpen echter dat ouders bijvoorbeeld aan het einde van de opvangperiode hun waardering willen uiten en dat een klein (zelfgemaakt) presentje 'uit een goed hart' komt. Wij vragen pedagogisch medewerkers én ouders om daarbij in te schatten wat kan en wat niet kan.

## 23. COMMUNICATIE

Wij hebben een aantal mogelijkheden om de communicatie goed te laten verlopen:

- de website van de UN1EK [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl);
- de periodieke nieuwsbrief van de locatie;
- het informatieboekje;
- het mededelingenbord voor ouders in de hal van de locatie;
- het mededelingenbord bij de groep;
- de dagelijkse breng- en haalcontacten met de pedagogisch medewerkers;

- het jaarlijks ‘ouder’ gesprek;
- de ouderavonden.

Uit milieu en kostenoverweging laten wij de communicatie zoveel mogelijk digitaal verlopen. Wij verzoeken u uw e-mailadres ook door te geven aan de afdeling klantenservice via [plaatsing@un1ek.nl](mailto:plaatsing@un1ek.nl).

## 24. PRIVACY EN GEBRUIK BEELDMATERIAAL

Op de plaatsingskaart geeft u 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](mailto:communicatie@un1ek.nl) en wordt de foto verwijderd.

## 25. INSPRAAK EN MEDEZEGGENSCHAP

UN1EK vindt inspraak van ouders erg belangrijk. De rol van ouders is verankerd in de Wet Kinderopvang. In deze wet is de rol van de oudercommissie vastgelegd met onder andere het adviesrecht op vele vlakken van de invulling van de kinderopvang. De GGD controleert UN1EK op de naleving hiervan.

De oudercommissie of IKC raad:

- behartigt/vertegenwoordigt de belangen van de peuters van ouders/verzorgers die de peuterspeelzaal bezoeken.
- kan invloed uitoefenen op het beleid.
- zorgt voor de communicatie tussen de oudercommissie / IKC raad en de Centrale UN1EK raad.

De oudercommissie of IKC raad vergadert eenmaal per 4 - 6 weken ('s avonds). Tijdens zo'n vergadering worden onder andere de dagelijkse gang van zaken en de plannen voor de nabije toekomst besproken. Denk daarbij aan zaken als de implementatie van het centraal pedagogisch beleid in de vorm van het pedagogisch werkplan (de situatiekaarten), activiteiten die gepland worden in de groepen, voeding, huisvesting en veiligheid. De OC of IKC raad heeft, naast de formele adviestaak, een belangrijke klankbordfunctie..

Een aantal locatieoverstijgende zaken wordt op centraal niveau besproken met de bestuurders van UN1EK in de centrale UN1EK raad (CUR). De CUR bestaat uit ouders en medewerkers van onderwijs en opvang. Door middel van een mandaat van de individuele OC's, is de CUR gemachtigd een advies uit te brengen over o.a. het centraal pedagogisch beleid, het klachtenbeleid, de tarieven en de openingstijden.

Wij nodigen u van harte uit om deel te nemen in de oudercommissie of IKC raad. Wilt u meepraten, adviseren en organiseren? Meld u dan aan bij de directeur of de manager van uw locatie.





## 26. 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 bejegening, plaatsing, financiën of wachtlijstbeheer;
- met de eerstvolgende 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 op de website uiten.

### 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](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).





**UN1EK**  
onderwijs en opvang

Emmastraat 45  
3134 CG Vlaardingen  
telefoon: 010 - 435 56 11  
E-mail: [info@un1ek.nl](mailto:info@un1ek.nl)  
website: [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl)

©UN1EK, januari 2016