

# INFORMATIEBOEKJE HELE DAGOPVANG



## 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 kinderopvang.....	6
5. Huisvesting & veiligheid.....	6
6. Flexibele kinderopvang.....	7
7. Centraal pedagogisch beleid.....	8
8. Pedagogisch werkplan op locatie.....	9
9. De groepssamenstelling.....	9
10. Samen spelen.....	9
11. Voor- en vroegschoolse educatie (VVE).....	9
12. Observeren en overdracht aan de basisschool.....	10
13. Kennismaking en wennen.....	10
14. Openingsdagen.....	10
15. Brengen en ophalen.....	11
16. Voeding en traktaties.....	11
17. Buitenspelen en kleding.....	12
18. Zieke kinderen en medicijngebruik.....	13
19. Vragen over de opvoeding.....	13
20. Interne zorgstructuur.....	14
21. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	14
22. Eigendommen.....	14
23. Geschenken.....	15
24. Communicatie.....	15
25. Privacy en gebruik beeldmateriaal.....	16
26. Inspraak en medezeggenschap.....	16
27. Niet tevreden?.....	17

## 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, voor-, tussen- en buitenschoolse opvang, peuterspeelzalen en bemiddeling bij gastouderopvang.

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

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.

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, speelmaterialen 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 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 buitenruimte beschikbaar met een bruto oppervlak van circa 3 tot 4 vierkante meter per kind.

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. 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 groeps grootte 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 groeps grootte 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.

## 7. 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. Uitgangspunt is 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- en leeromgeving waarbij het kind centraal staat. 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 ONTDEKKEN

van 0 - 4 jaar

**Onze opvoedingsdoelen**

- Bieden van emotionele veiligheid, geborgenheid en vertrouwen
- Ontwikkelen van persoonlijke competenties: zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibeliteit 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 dag, opvang, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang tijdens lesdagen en ontspanningsfasen van kinderen vraag om andere accenten.

**Onze visie**

Jonge kinderen spelen, zo leren ze de wereld kennen. Kinderen zijn nieuwsgierig en spelen uit zichzelf. Ze bewegen en plezier aan en kunnen er eindeloos mee bezig zijn. Vijf jaar is een belangrijke aanpakfase 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 (speel) taal, die kinderen overtuigen, helpen, zowel kinderen, als knutselen als bouwen, hun fantasie gebruiken en goed luisteren naar wat de ander bedoelt; ontwikkelen kinderen zelfvertrouwen. Dit is de basis is van een gezonde ontwikkeling.

De pedagogische visie van de BVV is gebaseerd op de theorie van Vygotski. Kinderen leren nieuwe vaardigheden in de **zone van naaste ontwikkeling**. De pedagogisch medewerkers creëren een omgeving waarin kinderen geïnteresseerd 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 ontwikkeling.

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

**DE WERELD ONTDEKKEN**

**ontspannen**

**ontwikkelen**

**ontdekken**

**Kinderen van 0 - 2 jaar**

- Kennis maken, zien en horen kennen
- Motorische ontwikkeling: oog-hand coördinatie
- Oriënteren op de wereld om je heen, zelf omringt, vervoeren en bewegen
- Oriëntatie op subtielheid, het gevoel dat er nog zijn wie je bent

**Kinderen van 2 - 4 jaar**

- Voor en vroegschoolse educatie: ontdekken van vaardigheden

Zand en water, fantasie, voorlezen, naast elkaar spelen, bouwen, kleien, sorteren, begrippen, knutselen, zingen, kleuren, hele zinnen, rollenspel, zindelijk worden, buiten scharen.

**Rollen, zitten, kruipen, lopen, flesje, fruit-hapje, slapen, de eerste woordjes, knuffelen, spelen met de babygym, proeven, voelen.**

010 - 435 56 11 UN1EK UN1EK

## 8. 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.

## 9. DE GROEPSSAMENSTELLING

De kern van onze dienstverlening speelt zich af in groepsverband. Onze pedagogisch medewerkers zijn uw eerste aanspreekpunt als het gaat om de verzorging en opvoeding van uw kind. In de Wet Kinderopvang zijn afspraken gemaakt over het aantal kinderen per pedagogisch medewerker en over de omvang van de groep. Onze locaties hanteren zowel 'verticale' (kinderen van verschillende leeftijden bij elkaar) als 'horizontale' stamgroepen (kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd bij elkaar). Dit is beschreven in het pedagogisch werkplan op locatie.

## 10. SAMEN SPELEN

De locaties van UN1EK hanteren een 'opendeurenbeleid'. Naarmate kinderen ouder worden, verruimt hun blikveld. Pedagogisch medewerkers geven de kinderen regelmatig de gelegenheid om ook de omgeving buiten de eigen groepsruimte te verkennen. Als zij hierbij ook andere kinderen ontmoeten, spreken we van een 'opendeurenbeleid'. Aan het begin en aan het einde van de dag worden groepen samengevoegd. Twee stamgroepen vormen samen één schakelgroep. Kinderen starten en eindigen de dag samen in een schakelgroep. Gedurende de dag ondernemen de kinderen in de schakelgroep samen ontwikkelingsgerichte activiteiten. Op rustige dagen spelen de kinderen de hele dag samen in de schakelgroep. Dit is beschreven in het pedagogisch werkplan per locatie.

We brengen per dagdeel het aantal aanwezige kinderen in lijn met het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers. Naast de wettelijk vastgelegde kaders zijn hierbij de veiligheid en het welbevinden van de kinderen én onze pedagogische uitgangspunten leidend. Per locatie wordt verschillend vorm gegeven aan het 'opendeurenbeleid', dit is beschreven in het pedagogisch werkplan op locatie.

## 11. VOOR- EN VROEGSCHOLESE EDUCATIE (VVE)

In het centraal pedagogisch beleid van UN1EK staat 'ontwikkelingsgericht werken' centraal. Pedagogisch medewerkers stimuleren kinderen door middel van ontwikkelingsgerichte activiteiten spelenderwijs in hun ontwikkeling. Dit gebeurt met een programma voor voor- en vroegschoolse educatie (VVE) zoals beschreven in het pedagogisch werkplan van de locatie.

Alle pedagogisch medewerkers van UN1EK hebben een VVE-opleiding gevolgd. Bij VVE-activiteiten staan steeds wisselende thema's centraal, die passen bij de beleevingswereld van kinderen. Al deze activiteiten



zijn gericht op verschillende ontwikkelingsgebieden, zoals de fijne en grove motoriek, taalgevoel, rekenkundig en ruimtelijk inzicht en de sociale en creatieve ontwikkeling. Kinderen spelen met zand en water, rennen en klimmen, zingen en praten, tekenen, puzzelen, bouwen met blokken en spelen rollenspellen. De pedagogisch medewerkers richten themahoeken en vertel tafels in. Doordat kinderen in een groep met elkaar leren spelen en delen, bouwen zij ook een voorsprong op in hun sociale ontwikkeling. Daar hebben zij de rest van hun leven profijt van.

In het kader van VVE worden op locatieniveau aanvullende methodieken gebruikt om een doorgaande leerlijn naar de basisschool te creëren. De pedagogisch medewerker informeert u hierover in het kennismakingsgesprek.

## 12. OBSERVEREN EN OVERDRACHT AAN DE BASISCHOOL

Als onderdeel van het VVE-programma, observeren de pedagogisch medewerkers kinderen in hun ontwikkeling, zodat zij gericht activiteiten en spel- en ontwikkelingsmaterialen kunnen aanbieden. Zij gebruiken hierbij een observatiemethode. De individuele ontwikkeling van kinderen wordt gevolgd op het gebied van o.a. spraak- en taalontwikkeling, motoriek, spelontwikkeling, zelfredzaamheid, de omgang met andere kinderen en cognitieve ontwikkeling.

De pedagogisch medewerkers bespreken hun bevindingen met u tijdens een jaarlijks terugkerend oudergesprek. De observatie wordt overgedragen aan de leerkracht van groep 1 als uw kind naar de basisschool gaat. U geeft daarvoor toestemming. Voor doelgroepkinderen wordt de overdracht aan de leerkracht van groep 1 ook mondeling toegelicht.

## 13. 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.

Vóór de begindatum van de plaatsing mag uw kind 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.

## 14. OPENINGSTIJDEN

De opvanglocaties van UN1EK zijn 52 weken per jaar geopend, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen. De sluitingsdagen worden vermeld op de website van UN1EK. De locaties voor hele dagopvang zijn geopend van 07.30 tot 18.00 uur. Bij een aantal locaties is verlengde opvang vanaf 07.00 uur

en/of tot 18.30 uur mogelijk. De manager kindcentrum kan u hierover informeren.

## 15. 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.



## 16. VOEDING EN TRAKTATIES

Bij de hele dagopvang verstrekken wij babyvoeding, broodmaaltijden, verse fruithapjes en tussendoortjes. Bij een aantal locaties wordt een aantal keer per week een warme maaltijd geserveerd. Deze kosten zijn inbegrepen in het kinderopvangtarief. Over speciale - beperkt houdbare - babyvoeding zijn afspraken opgenomen in het protocol 'voeding'. De pedagogisch medewerkers kunnen uw kind ook afgekolfd moedermelk geven. Tijdens het vervoer naar de locatie houdt u dit koel in een koeltas met koel/vrieselementen. Bij aankomst op de locatie plaatst u de moedermelk direct in de koelkast, voorzien van een sticker met de datum en de naam van uw kind. Moedermelk wordt door de pedagogisch medewerkers bereid conform de werkinstructie '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.

## 17. 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.

## 18. 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.

## 19. 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.

## 20. 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 invoeren, 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.

## 21. 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.

## 22. 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.



## 23. GESCHENKEN

Alle UN1EK medewerkers 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.

## 24. 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 'Kind in Beeld' gesprek;
- de ouderavonden.

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



## 25. 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.

## 26. INSPRAAK EN MEDEZEGGENSCHAP

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.

## 27. 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](http://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](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)