



Wegwijs op de buitenschoolse opvang



Inhoudsopgave



1. Welkom bij Kinderwoud!	5
- Onze missie: Elke dag een mooie dag!	5
- Onze visie: Het kind centraal	5
- Elk kind wordt GEZien	6
- Onze pijlers: spelend leren, bewegen, muziek en gezonde voeding	6
2. Medewerkers buitenschoolse opvang	7
- Clusterteams	7
- Pedagogisch medewerkers	7
- Oproepkrachten	8
- Stagiair(e)s	
3. De buitenschoolse opvang van begin tot eind	9
- Buitenschoolse opvang, vanaf vier jaar tot einde basisschool	9
- De mentor is er voor jou en je kind	9
- Het eerste kennismakings-/intakegesprek	9
- Wenperiode	10
- Observaties/kindvolgsysteem en 'Dit ben ik'	10
4. Een dag op de buitenschoolse opvang	12
- Van school naar de BSO	13
- Eten en drinken	13
- Kleding	14
- Activiteiten	14
- Inrichting van de ruimtes	14
- Thematisch werken	14
5. Eten en drinken op de groep	16
- Ons voedingsbeleid	16
- Traktaties en feest	17
- Lekkers tijdens de feestdagen	17

6. Ziek op de buitenschoolse opvang	18
- Als je kind ziek is of ziek wordt op de opvang	18
- Als je kind medicijnen moet gebruiken	18
7. Contact en communicatie	19
- Tijdens het brengen en ophalen	19
- Online via ons ouderportaal en OuderApp	19
- Tijdens oudergesprekken	20
- Bij ouderbijeenkomsten	20
8. Kwaliteit	21
- Inspectierapport	21
- Beleid veiligheid en gezondheid	21
- Meldcode en verwijzindex	21
- Aansprakelijkheid en verzekering	21
- Pedagogische kwaliteit door scholing en coaching	22
- Klachtenprocedure	22
- Privacyreglement en fotoprotocol	22
9. Medezeggenschap ouders	24
- Lokale Oudercommissie	24
- Centrale Oudercommissie	24
10. Betaling, contractvormen en opzegging	25
- Betaling	25
- Afwezigheid	25
- Ruildagen	25
- Extra opvang	25
- Strippenkaart	26
- Minimale afname opvang per kind	26
- Contract: Jaarcontract	26
- Contract: Schoolwekencontract	26
- Contract: Flexibele opvang	26
- Opzegtermijn	27



Goed om te weten

De informatie in dit wegwijsboekje is bedoeld voor ouders én verzorgers. Voor de leesbaarheid spreken we je aan met 'je' en schrijven we 'ouder', maar daarmee bedoelen we ouder(s) en verzorger(s). Hetzelfde geldt voor 'kind': daar bedoelen we één of meerdere kinderen mee.

Deze info maakt je wegwijs op onze buitenschoolse opvang. Op www.kinderwoud.nl vind je ook veel informatie. Heb je vragen? Laat het ons gerust weten! Je kunt ons telefonisch bereiken op 0513 610 825 of per e-mail via klantadvies@kinderwoud.nl.



1. Welkom bij Kinderwoud!

We heten jou en je kind van harte welkom bij Kinderwoud! Onze organisatie heeft ruim 50 jaar ervaring in de kinderopvang in Friesland. In de hele provincie kun je bij ons terecht voor kinderopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang. Ben je benieuwd waar je onze locaties kunt vinden? Kijk daarvoor op www.kinderwoud.nl/locaties.

Onze missie: Elke dag een mooie dag!

Van elke dag een mooie dag maken voor de kinderen die ons zijn toevertrouwd. Dat is onze missie! En die missie hebben we niet zomaar. We geloven oprecht dat er in elke dag voor ieder kind iets moois zit. Zoals samen spelen en bewegen. In je eentje een prachtig bouwwerk maken. Voor jezelf durven opkomen. Leren rekening te houden met anderen. Zien dat iedereen anders is. Trots zijn op een zelfgemaakte tekening.

Grote en kleine dagelijkse ervaringen zijn het. En met de juiste begeleiding leert een kind er iets waardevols uit. Die lessen zijn een cadeautje; ze verrijken de rest van ons leven. Zo wordt elke dag een mooie en bijzondere dag! Niet alleen voor je kind, maar ook voor jou als ouder. En voor onze medewerkers. Die gedachte inspireert ons bij alles wat we doen.

Onze visie: Het kind centraal

In onze visie staat de ontwikkeling van je kind centraal, terwijl we de belangen van de ouder niet uit het oog verliezen. De kernwaarden van Kinderwoud zijn geborgenheid, eigenheid en zelfontplooiing. Onze vakbekwame pedagogisch medewerkers bieden je kind een warme, geborgen sfeer waarin het de ruimte krijgt om zichzelf te zijn en zich te ontplooien en te ontwikkelen.

Elk kind wordt GEZien

Geborgenheid draait om aandacht krijgen en gezien worden. Dat vinden wij heel belangrijk! Als een kind zich veilig en vertrouwd voelt, kan het zich ontplooien en ontwikkelen. Daarom vangen wij je kind op in een vertrouwde omgeving met zoveel mogelijk bekende gezichten. Je kind ervaart geborgenheid door herkenbare momenten in de dag, zoals een praatje na schooltijd, samen wat met elkaar eten en drinken en met groepsgeenootjes chillen, lekker buitenspelen of een activiteit doen.

Bij **Eigenheid** gaat het er vooral om dat elk kind uniek is en zichzelf mag zijn. Ieder kind mag zich op zijn eigen manier ontwikkelen. Bij Kinderwoud krijgt je kind die ruimte. Je kind mag kiezen waarmee het wil spelen en heeft inbreng bij activiteiten.

Bij **Zelfontplooiing** staat het stimuleren van de ontwikkeling van je kind centraal. Dit doen we bijvoorbeeld door je kind gevarieerde en uitdagende activiteiten aan te bieden. Spelenderwijs krijgt je kind de ruimte om te ontdekken en zijn of haar voorkeuren en talenten te ontwikkelen. Je kind krijgt bij ons de kans te doen waar het goed in is.

Wil je meer weten over ons pedagogisch beleid? Kijk daarvoor op www.kinderwoud.nl/beleid-voorwaarden.

Onze pijlers: spelend leren, bewegen, muziek en gezonde voeding

Kinderwoud geeft kinderen spelenderwijs ervaringen mee voor hun ontwikkeling en verdere leven. De buitenschoolse opvang is meer dan opvang alleen! Maar liefst 80% van alle hersenverbindingen wordt voor het 6e levensjaar gelegd en in de leeftijd van 6 tot 13 jaar verdiept zich dat tot talentontwikkeling. Wetenschappelijk onderzoek bewijst dat spelend leren, voldoende bewegen, gezonde voeding en (het maken van) muziek grote positieve gevolgen hebben voor de ontwikkeling van het kindbrein en de unieke talenten van een kind. Die wetenschap vinden we belangrijk en het vormt daarom de basis van al onze activiteiten en thema's.

Op de buitenschoolse opvang hebben we veel aandacht voor talentontwikkeling. We bieden activiteiten aan waarbij je je bijvoorbeeld goed moet kunnen concentreren en dingen onthouden, waarbij je je creatief kunt uitleven, je sportieve kwaliteiten kunt gebruiken, je iets nieuws probeert of ontdekt of aan het denken wordt gezet. Bovendien leert je kind hoe het zich moet gedragen, hoe het emoties kan herkennen en problemen kan oplossen. Je kind kan zich beter inleven in andere mensen en leert zorgen voor anderen en de omgeving. Allemaal belangrijk, daarom besteden we er veel aandacht aan.



2. Medewerkers buitenschoolse opvang

Bij Kinderwoud hebben we geweldige medewerkers. We vertellen je hieronder meer over wat ze precies doen en waarvoor je bij ze terecht kunt.

Clusterteams

Kinderwoud werkt met clusterteams. De clustermanager zorgt voor de aansturing van de kinderdagopvang-, peuteropvang- en buitenschoolse opvanglocaties in het cluster en wordt daarbij ondersteund door een regiocoördinator, personeelsplanner en pedagogisch coach. De medewerkers op het Facilitair Bureau ondersteunen op hun beurt de clusterteams.

Pedagogisch medewerkers

Onze vakbekwame pedagogisch medewerkers zijn verantwoordelijk voor de opvang, begeleiding en verzorging van je kind. Zij bieden ook ontwikkelingsondersteuning aan kinderen die extra steun nodig hebben. Onze pedagogisch medewerkers zijn professioneel opgeleid. We investeren voortdurend in hun deskundigheid door hen scholing en coaching aan te bieden. De pedagogisch coach ondersteunt de pedagogisch medewerkers hierbij.

Oproepkrachten

Als een pedagogisch medewerker afwezig is, zetten we onze vaste oproepkrachten in. We proberen een oproepkracht zoveel mogelijk op dezelfde locaties in te zetten, zodat kinderen zoveel mogelijk vertrouwde gezichten zien. Ook onze oproepkrachten zijn professioneel opgeleid.

Stagiair(e)s

Kinderwoud is een erkend leerbedrijf. Bij ons krijgen pedagogisch medewerkers in opleiding de kans om waardevolle praktijkervaring op te doen. Een stagiair(e) is nog geen beroepskracht en draagt geen verantwoordelijkheid voor een groep. Het is een extra medewerker naast de vaste pedagogisch medewerkers op een groep.

Een uitzondering hierop zijn mbo-stagiair(e)s met een leer-arbeidsovereenkomst of hbo-stagiair(e)s die na afronding van hun studie de bevoegdheid hebben om te werken als pedagogisch medewerker. Deze stagiair(e)s mogen ingezet worden bij ziekte van een beroepskracht en als ze een arbeidsovereenkomst bij Kinderwoud hebben ook tijdens vakanties van de student.



3. De buitenschoolse opvang van begin tot eind

Buitenschoolse opvang, vanaf vier jaar tot einde basisschool

Zodra je kind vier jaar is en naar de basisschool gaat, kan je kind gebruik maken van onze buitenschoolse opvang. Na schooltijd vangen we je kind op in de basisgroep. We werken op de buitenschoolse opvang met verschillende leeftijdsgroepen of met groepen in een leeftijd van 4 tot 13. Afhankelijk van de grootte van de opvanglocatie kunnen er meerdere basisgroepen zijn. Tijdens vrij spel en activiteiten kan je kind ervoor kiezen om aan te sluiten bij een andere groep op de locatie.

De mentor is er voor jou en je kind

Je kind krijgt een eigen mentor toegewezen, dat is altijd één van de vaste pedagogisch medewerkers van de basisgroep. We willen dat de wenperiode goed en prettig verloopt, daarom begeleidt de mentor jou en je kind tijdens deze wenperiode. De mentor houdt je kind extra in de gaten en brengt jou goed op de hoogte van wat er speelt. Ook na de wenperiode begeleidt de mentor je kind en volgt het welzijn en de sociaal-emotionele ontwikkeling van je kind op de BSO. Voor jou en je kind is de mentor het vaste aanspreekpunt om het welzijn van je kind of bijzonderheden in bijvoorbeeld de thuissituatie te bespreken.

Het eerste kennismakings-/intakegesprek

Een paar weken voordat je kind op de buitenschoolse opvang start, maakt de mentor met jullie een afspraak voor een kennismakings-/intakegesprek op locatie. In dit gesprek leren we jou en je kind graag kennen. Op onze beurt vertellen we je alles over de buitenschoolse opvang. Je kunt natuurlijk al je vragen stellen en neemt alvast een kijkje in de groepsruimte. Zijn er bijzonderheden waar we extra aandacht voor moeten hebben? Vertel het ons! Gaat je kind al naar onze kinderdagopvang? Dan kijken we met je hoe we je kind van daaruit kunnen laten wennen op de BSO.

Wenperiode

Het is heel begrijpelijk dat je kind moet wennen als het voor het eerst naar de buitenschoolse opvang gaat. Veel nieuwe indrukken, nieuwe vrienden en een heel ander ritme. De kinderen die al langer op de buitenschoolse opvang zitten helpen je kind hierbij. Zij leggen o.a. aan je kind uit wat er zoal op de buitenschoolse opvang wordt gedaan, welke spelletjes er zijn, waar je kind de jas en tas kan opgehangen en welke afspraken er zijn.

Als blijkt dat er meer tijd nodig is om te wennen, dan kunnen we daar samen met jou afspraken over maken. Na de eerste drie maanden vragen we jou om een digitale gewenningsenquête in te vullen over je ervaringen. We gebruiken jouw antwoorden om onze dienstverlening te optimaliseren.

Observaties/kindvolgsysteem en 'Dit ben ik'

Een belangrijke taak van de mentor is het observeren van je kind bij het dagelijkse doen en laten. Hiervoor vult de mentor van je kind een digitale observatielijst in voor kinderen van 4 tot 6 jaar. We kijken bijvoorbeeld of je kind zich prettig voelt op de groep, hoe het omgaat met andere kinderen en hoe het contact is met de pedagogisch medewerkers. De observaties van de mentor zijn gericht op het welzijn en de sociale ontwikkeling van je kind op de BSO, op de basisschool wordt de (leer) ontwikkeling van je kind gevolgd.

Op de BSO vullen kinderen vanaf 6 jaar zelf jaarlijks het 'Dit ben ik'-formulier in. Met een beetje hulp van de mentor als dat nodig is. Je kind geeft ons hiermee belangrijke input over hoe het de BSO zelf ervaart. Je kind mag zelf aangeven of we de informatie uit het 'Dit ben ik!'-formulier met je mogen delen.

De mentor van je kind informeert je via het ouderportaal dat er een observatie klaarstaat in het kindvolgsysteem of dat het 'Dit ben ik'-formulier is ingevuld. Daarna plannen we een oudergesprek met je in om het formulier over het welbevinden en de ervaringen van je kind op de BSO te bespreken.

Wil je kind niet dat we de informatie uit het 'Dit ben ik!'-formulier met je delen, dan respecteren we dat en beperkt de mentor zich in het oudergesprek tot het delen van de eigen observaties en bevindingen op welbevinden van je kind. We horen tijdens het oudergesprek ook graag hoe het thuis met je kind gaat. De mentor verwerkt alle informatie in ons digitale kindvolgsysteem. Zo is alle informatie duidelijk en inzichtelijk voor de pedagogisch medewerkers van de groep en voor jou als ouder.

We vragen de kinderen van de BSO ook om suggesties en verbeterpunten op het 'Dit ben ik'-formulier in te vullen. Deze worden halfjaarlijks in aanwezigheid van de clustermanager besproken. Als er goede en haalbare ideeën bij zitten, dan pakken we deze op.





4. Een dag op de buitenschoolse opvang

Ben je benieuwd hoe een dag op de buitenschoolse opvang verloopt? We vertellen je graag meer.

Een middag op de buitenschoolse opvang verloopt grotendeels volgens een vast patroon. Je kind weet hierdoor wat het kan verwachten en dat geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen. In het dagritme zijn een aantal vaste activiteiten opgenomen, zoals de ontvangst in de basisgroep en samen met de groep wat eten en drinken (het fruit- en crackermoment). Vanuit de basisgroep kan je kind ervoor kiezen om mee te doen aan activiteiten en er is tijd voor vrij spel. Je kind is altijd vrij om te kiezen wat het wil doen.

Van school naar de BSO

Onze pedagogisch medewerkers halen je kind aan het einde van de schooldag lopend of met de fiets op. Als we gebruikmaken van een taxi, dan begeleidt de chauffeur je kind naar de BSO. Is je kind ouder en wil het al zelfstandig naar de BSO? Als je daar toestemming voor geeft (schriftelijk), dan mag dat gerust.

In de middag haal je je kind vanaf 16.30 uur op. In overleg mag je (oudere) kind zelfstandig naar huis gaan. Bij het ophaalmoment mag je als ouder op de groep komen om de sfeer te proeven, te zien waar je kind mee bezig is en om eventueel informatie uit te wisselen met de pedagogisch medewerkers.

Eten en drinken

Na schooltijd bieden we je kind altijd wat te eten en drinken aan en vragen wat je kind die dag heeft beleefd of wat je kind bezighoudt. We hanteren een gezond voedingsbeleid en verzorgen daarom de voeding op de BSO (drinken, fruit, brood, crackers etc.).

Wanneer de school van je kind nog geen gebruik maakt van een continuurooster, dan eten de kinderen op woensdag- en vrijdagmiddag tussen de middag op de buitenschoolse opvang. Als je kind gebruikt maakt van de verlengde opvang kan het tussen 18.00 uur en 18.30 uur een zelf meegebrachte warme maaltijd eten. We zorgen ervoor dat het op tijd wordt opgewarmd.

Daarnaast bieden we op een aantal opvanglocaties verlengde voorschoolse opvang aan (vóór 7.30 uur). We verzorgen dan het ontbijt tussen 7.30 uur 8.00 uur. Informeer op je locatie of dit tot de mogelijkheden behoort. De pedagogisch medewerker brengt je kind indien nodig naar school en/of de klas.

Kleding

Je kind kan fijn spelen als het kleren aan heeft die lekker en gemakkelijk zitten en die vies mogen worden. We vragen je goed te letten op koordjes aan kleren; die maken het spelen onveilig. Tijdens de schoolvakanties en op schoolvrije dagen kan het zijn dat onze pedagogisch medewerkers vragen om aangepaste kleding mee te geven. Dit in verband met een geplande activiteit. De persoonlijke spullen van je kind worden opgeborgen in de schooltas en we geven eventuele resultaten van activiteiten en informatiemateriaal in de schooltas mee naar huis.

Activiteiten

We bieden je kind gevarieerde activiteiten aan, zowel binnen als buiten, gericht op de talentgebieden Uitvinden & Ontdekken, Sport, Fit & Fun, Koken & Bakken, Muziek, Theater & Kunst, Natuur & Avontuur en Chillen & Spelen. Ook bieden we thema-activiteiten aan binnen de op dat moment lopende (Kinderwoud)thema's. De activiteiten zijn gericht op de leeftijd en de talentontwikkeling van je kind. De diversiteit in het aanbod en de "funfactor" voor je kind staan hierbij altijd centraal.

Het doel van de buitenschoolse opvang is dat je kind zelf kan bepalen wat het wil doen en of het dus wel of niet aan een activiteit wil deelnemen. Het is tenslotte de vrijetijdsinvulling van je kind.

We vinden het verder belangrijk dat je kind zoveel mogelijk meedenkt, meebeslist en zelfstandig kan doen. We betrekken je kind onder de noemer 'kinderparticipatie' veel bij de (dagelijkse) activiteiten, zoals het kiezen van een activiteit, het organiseren van een uitstapje tijdens de vakanties (van bos tot museum), het voorbereiden van een thema of het inrichten en aankleden van de groepsruimte.

Inrichting van de ruimtes

In een goed ingerichte groepsruimte kunnen kinderen zich optimaal ontplooiën. Dat biedt prachtige ontwikkelingskansen. Dit willen wij ook voor jouw kind. We beschrijven onze [visie op inrichting op onze website](#). De ruimtes fungeren als derde pedagogog, naast de kinderen zelf en de pedagogisch medewerkers.

We zorgen ervoor dat de ruimte praktisch, veilig, functioneel en overzichtelijk is. We leren kinderen om te gaan met kleine risico's, want door risico's die kleine gevolgen voor een kind hebben te aanvaarden, leert je kind op een juiste manier met risico's om te gaan. Dit draagt bij aan zelfstandigheid, zelfredzaamheid en zelfbewustzijn. Daarnaast hebben we aandacht voor uitdaging en variatie in het speelaanbod en werken we met themahoeken of een thematafel.

Thematisch werken

Bij Kinderwoud werken we jaarlijks met vier Kinderwoudthema's. Dat betekent dat de kinderen op alle opvanglocaties in dezelfde periode bezig zijn met hetzelfde thema. Op die manier kunnen we de kinderen optimaal kennis en activiteiten rond een bepaald onderwerp bieden. Doordat we één thema aan alle leeftijdsgroepen aanbieden, komen ook in gezinnen meerdere kinderen op hetzelfde moment met dat thema in aanraking. Leuk om er thuis samen over te praten!



Uiteraard betrekken we jou als ouder ook bij de thema's en de activiteiten. We informeren je hierover via de pedagogisch medewerkers, de themaposter, het ouderportaal/OuderApp, onze website en onze sociale mediakanalen.

Naast de vier Kinderwoudthema's werken we op al onze locaties het hele jaar door met thema's. Deze thema's kunnen te maken hebben met een seizoen, een feest of ze spelen in op de actualiteit. Thema's kunnen per locatie verschillen. Op BSO-locaties die samenwerken met de naastgelegen basisschool stemmen we onze thema's zoveel mogelijk op elkaar af. En als het kan, doen we activiteiten gezamenlijk.





5. Eten en drinken op de groep

Gezonde voeding is van groot belang voor zowel de fysieke als de mentale ontwikkeling van kinderen. Hoe doen we dat bij Kinderwoud?

Ons voedingsbeleid

We vinden gezonde voeding heel belangrijk. We zien het als onze taak om kinderen te helpen gezonde eetgewoonten te ontwikkelen. Onze pedagogisch medewerkers eten met de kinderen mee. Zij geven het goede voorbeeld door vezelrijke voeding aan te bieden met weinig verzadigd vet, suiker en zout. Wij volgen hierin het advies van Het Voedingscentrum. Ook drinken de kinderen bij ons water of thee zonder suiker en bieden we geen limonadesiroop of diksap aan.

Verder bieden we zuivelspread, cottage cheese, hüttenkäse en vegetarische paté aan in plaats van gewone (smeer)kaas en (smeer)worst. Wil je meer weten over de inhoud van ons Voedingsbeleid en de keuzes die we maken? Kijk dan op www.kinderwoud.nl/beleid-voorwaarden.

Heeft je kind speciale voeding nodig of volgt het een dieet? Dan is het handig dat je de speciale voedingsmiddelen meegeeft. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat je kind deze aangepaste voeding krijgt.

Traktaties en feest

Rituelen hebben een belangrijke functie in het leven van kinderen. Ze maken het leven voorspelbaar en zorgen voor een gevoel van onderlinge verbondenheid, het wij-gevoel. Feesten, inclusief een verjaardag of geboorte van een broertje of zusje, zijn bijzondere rituelen. Feesten worden op de BSO bescheiden gevierd, omdat de kinderen al feestvieren op school, thuis en bij clubs. De invulling van het feest draagt bij aan het creëren van saamhorigheid en is leuk voor de kinderen.

Als je kind graag wil trakteren op de BSO, dan kan dat. Een traktatie kan een lekkere eetbare traktatie zijn of een niet-eetbaar presentje. We vinden het belangrijk dat eetbare traktaties zo gezond mogelijk zijn. We vragen je dan ook om je kind bescheiden, gezonde en niet te calorierijke traktaties mee te geven. Er zijn mogelijkheden genoeg! Heb je geen inspiratie? Gezonde traktatie-ideeën vind je op www.voedingscentrum.nl/trakteren en op www.gezond-trakteren.nl.

Wil je kind trakteren op een niet-eetbaar presentje? Denk dan óók aan het milieu. Veel uitdeelspeelgoedjes worden gemaakt van (single-use) plastic en dat is slecht voor het milieu. We waarderen het als je iets anders bedenkt.

Lekkers tijdens de feestdagen

Tijdens feestdagen zoals Sinterklaas, Kerst of Pasen zijn eten en drinken belangrijk. Natuurlijk krijgt je kind lekkers wat dat bij deze feesten hoort. Wel proberen we de hoeveelheid suiker, zout en verzadigd vet zo veel mogelijk te beperken.

We geven je kind tijdens reguliere schoolweken in principe geen snoep of koekjes. Tijdens de schoolvakanties en op feestdagen wordt hier soms van afgeweken en geven we in beperkte mate snoep of koekjes. In de schoolvakanties wordt er ook wel eens een 'feestmaaltijd' klaargemaakt, zoals bijvoorbeeld tosti's of wraps, pannenkoeken, patat of knakworstjes.

6. Ziek op de buitenschoolse opvang

Als je kind ziek is of ziek wordt op de opvang

Als je kind hoge koorts heeft, regelmatig overgeeft of pijn heeft, kun je je kind het beste in de huiselijke omgeving (laten) verzorgen. Je kind heeft op zo'n moment vooral behoefte aan rust, verzorging en extra aandacht en zal zich niet prettig voelen op de opvang. Voor pedagogisch medewerkers is het bovendien niet haalbaar om de aandacht goed te verdelen tussen je zieke kind en de andere kinderen in de groep. Met lichte ziekteverschijnselen – denk aan een snotneus of huiduitslag – kan je kind vaak gewoon meedoen in de groep.

Is je kind ziek en kan het niet naar de opvang komen? Geef dit dan op tijd aan ons door via het ouderportaal/de OuderApp. Als er sprake is van een besmettelijke ziekte, dan horen we het graag direct. Voor actuele informatie over infectieziekten kun je terecht in de Kiddi-App of op rivm.nl.

Als je kind ziek wordt op de opvang, dan nemen we contact met je op en stemmen we af of je kind kan blijven of opgehaald moet worden. In acute gevallen overleggen we met een huisarts en in noodgevallen gaan we naar de eerste hulp van het ziekenhuis of bellen we 112.

Als je kind medicijnen moet gebruiken

Als je kind op de opvang medicijnen moet gebruiken, dan kunnen de pedagogisch medewerkers die toedienen. Je moet daarvoor de Verklaring medicatieverstrekking ondertekenen. Als pedagogisch medewerkers een specifieke medische handeling bij je kind moeten verrichten, moet je daarvoor toestemming geven met het Autorisatieformulier medische handeling. Belangrijk: de pedagogisch medewerker mag geen paracetamol en zepillen toedienen aan je kind. Heb je je kind zelf paracetamol of een zepil gegeven vóórdat je kind naar de opvang komt, dan moet je dat melden bij de pedagogisch medewerker.

In ons Beleid Ziekte en Medische zorg voor kinderen lees je hoe wij omgaan met zieke kinderen en medicatieverstrekking. Bekijk het volledige beleid op onze website www.kinderwoud.nl/beleid-voorwaarden.



7. Contact en communicatie

We vinden goede communicatie met ouders heel belangrijk. We hebben op diverse tijdstippen en manieren contact met elkaar.

Tijdens het brengen en ophalen

Tijdens het ophaalmoment heb je gelegenheid om op de groep te kijken, te zien waar je kind mee bezig is of wat het heeft gemaakt en is er gelegenheid om informatie uit te wisselen met de pedagogisch medewerkers. Wij vinden het heel fijn als je belangrijke informatie over de thuissituatie en het functioneren van je kind aan ons doorgeeft. Dit kunnen praktische zaken of dingen over het gedrag van je kind, zowel thuis, op school als op de opvang.

Online via ons ouderportaal en OuderApp

We hebben contact met elkaar via ons online ouderportaal. Als nieuwe ouder ontvang je enkele weken voor de eerste opvangdag van je kind een e-mail met informatie en inloggegevens voor het ouderportaal/de OuderApp. Je kunt via de beveiligde website kinderwoud.ouderportaal.nl en via de OuderApp inloggen op het ouderportaal.

In het ouderportaal/de OuderApp kun je je kind afmelden en kun je wijzigingen doorgeven of aanvragen. Daarnaast ontvang je via het ouderportaal/de OuderApp nieuws en bijzonderheden, praktische informatie over de groep of locatie, thema's en activiteiten en het beleid van Kinderwoud. Zo ben je altijd op de hoogte!

We houden je via het ouderportaal/de OuderApp ook regelmatig op de hoogte van de belevenissen van je kind. We delen leuke foto's van je kind, maar alleen met jouw toestemming.

Tijdens oudergesprekken

Voor meer diepgang in ons contact biedt de mentor van je kind je jaarlijks een oudergesprek aan. Ook tussendoor is het altijd mogelijk om een gesprek aan te vragen, zowel op jouw initiatief als dat van de mentor. Als je kind de buitenschoolse opvang niet meer nodig heeft, maar ook als je bijvoorbeeld de BSO opzegt omdat je gaat verhuizen, dan hebben we een eindgesprek. We vragen je dan ook om een digitale exitenquête in te vullen over je ervaringen met onze opvang. Met de uitkomsten van deze enquête proberen wij onze dienstverlening te optimaliseren.

Bij ouderbijeenkomsten

Ook als ouders onderling is het leuk om elkaar te ontmoeten. We organiseren soms ouderbijeenkomsten in de vorm van een themabijeenkomst of -activiteit, zoals een expositie van kinderkunstwerken na een thema over kunst of een zomerfeest.



8. Kwaliteit

We willen dat de kwaliteit op onze buitenschoolse opvang goed is. Daarom maken we beleid over uiteenlopende onderwerpen. Het beleid heeft te maken met hoe er gewerkt wordt en de afspraken zijn vastgelegd in richtlijnen en protocollen. Daarnaast zijn we aangesloten bij de branchevereniging BMK en lid van belangenvereniging BOink. Hieronder benoemen we een aantal onderwerpen waar je als ouder mee te maken kunt krijgen.

Inspectierapport

De GGD controleert jaarlijks of onze opvanglocaties aan de wettelijke eisen voldoen. De inspectierapporten van de GGD staan in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) en vindt je ook op onze website bij de betreffende locatie onder "[Locaties](#)".

Beleid veiligheid en gezondheid

Om de veiligheid en gezondheid van de kinderen die we opvangen en van onze medewerkers te beschermen, is er een uitgebreid Beleid Veiligheid en Gezondheid gemaakt. Je kunt dit lezen op www.kinderwoud.nl/beleid-voorwaarden.

Meldcode en verwijzindex

Bij het vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling werken we volgens het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang. Hierbij volgen we een stappenplan. Bij twijfel of een adviesvraag over een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling, of voor het doen van een melding, nemen wij contact op met organisatie Veilig Thuis. Als we een melding doen, stellen we de ouders op de hoogte.

Bij de meeste kinderen gaat het gelukkig goed, maar soms heeft een kind tijdelijk extra ondersteuning nodig tijdens het opgroeien of opvoeden. De Verwijsindex is een systeem, waarin die professionals die betrokken zijn bij en werken met kinderen (zoals pedagogisch medewerkers, leerkrachten, wijkverpleegkundigen en andere hulpverleners en begeleiders) elkaar kunnen vinden. Dat is van belang als er meerdere begeleiders of hulpverleners bij hetzelfde kind betrokken zijn. Als meerdere professionals hun betrokkenheid bij een kind registreren in de Verwijsindex, ontstaat er een match en kunnen ze samen met de ouder(s) tot een gezamenlijke aanpak komen. Voordat er een registratie in de Verwijsindex plaatsvindt, is er al contact geweest met de ouder(s) om ze op de hoogte te brengen van de registratie.

Aansprakelijkheid en verzekering

Kinderwoud is niet aansprakelijk voor schade aan of het zoekraken van kleding, eigen speelgoed of andere spullen die geen eigendom zijn van onze kinderopvang. Op onze kinderopvang werken we regelmatig met materialen (o.a. lijm, verf, klei) waardoor de kleding vies kan worden. Ook spelen we iedere dag buiten. Het is daarom verstandig om je kind gemakkelijke kleren aan te trekken die tegen een stootje kunnen en/of vuil mogen worden. Als je kind (materiële) schade veroorzaakt bij een ander kind of aan materiaal van Kinderwoud, dan ben je als ouder daarvoor aansprakelijk. Het is daarom belangrijk dat je als ouder een aansprakelijkheidsverzekering hebt.

Pedagogische kwaliteit door bijscholing en coaching

Onze pedagogisch medewerkers zijn enthousiaste, professionele en vakbekwame beroepskrachten die ervoor zorgen dat je kind elke dag een mooie dag heeft. Ze werken volgens ons pedagogisch beleid en het clusterteam ondersteunt ze hierin. Onze pedagogisch medewerkers worden regelmatig bijgeschoold en gecoacht, zodat hun kennis en vaardigheden up-to-date blijven. We stimuleren onze medewerkers om zich steeds te blijven ontwikkelen. Ons opleidingsplan is terug te vinden in het ouderportaal/de OuderApp onder Locatie – Beleidsdocumenten. Ben je benieuwd naar ons Pedagogisch Beleid? Kijk dan op www.kinderwoud.nl/beleid-voorwaarden.

Binnen elk cluster werkt een pedagogisch coach. De pedagogisch coach coacht de pedagogisch medewerkers in het ontwikkelen en verbeteren van vaardigheden op het gebied van hun pedagogisch handelen. Hierbij kan de pedagogisch coach beeldcoaching inzetten. Daarbij bespreken de coach en de betrokken medewerkers het pedagogisch handelen met behulp van video-opnames die op de groepen zijn gemaakt. We gebruiken de opnames alleen intern voor coachingdoeleinden en bespreken de beelden alleen met de betrokken medewerkers. Als je er bezwaar tegen hebt dat we je kind filmen, laat het ons dan weten via de Toestemmingen in het ouderportaal/de OuderApp.

Klachtenprocedure

Als je wensen of verwachtingen niet overeenkomen met de praktijk, dan vinden we het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dat kan een pedagogisch medewerker of clustermanager zijn als het om een situatie op de groep of locatie gaat. Of een medewerker van het Facilitair Bureau als het over de planning of je overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Dan dien je een interne klacht in.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen omdat je het belangrijk vindt dat deze zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. We beschrijven onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten in het Klachtenreglement Kinderwoud. De klachtenregeling en het klachtenformulier kun je vinden op www.kinderwoud.nl/klacht.

Als je niet tevreden bent over de behandeling van je klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop, dan kun je extern een klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang via www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Onder bepaalde voorwaarden kun je als ouder ook een geschil bij de Geschillencommissie indienen. Kijk hiervoor op onze website of op www.degeschillencommissie.nl.

Privacyreglement en fotoprotocol

Voor de opvang van je kind leggen wij persoonlijke gegevens vast van jou en van je kind. We leggen alleen de gegevens vast die voor het regelen van de opvang nodig zijn. We houden ons daarbij aan de privacywetgeving. Dit betekent onder andere dat we de gegevens na de wettelijke bewaartermijn vernietigen. Ook geven we ze niet zonder jouw toestemming aan anderen. De meeste gegevens kun je bekijken via het ouderportaal/de OuderApp. Sommige gegevens staan in systemen die niet direct voor jou toegankelijk zijn. Als je wilt weten welke gegevens we van jou en je kind hebben opgeslagen, dan kun je hiervoor een schriftelijk verzoek indienen. Je vindt ons privacyreglement op www.kinderwoud.nl/privacy.

Als maatschappelijke organisatie zijn we ons bewust van de risico's van het delen van foto's van je kind op sociale media-accounts: het zijn openbare accounts die niet zijn afgeschermd. We brengen daarom per 23 maart 2023 kinderen niet-herkenbaar en niet-volledig in beeld op de sociale mediaaccounts van onze locaties*. Dat een gezicht niet zichtbaar is, wil echter nog niet zeggen dat een kind niet meer herkenbaar is voor zijn nabije omgeving: misschien herken je een kind door zijn kleren of postuur. Je geeft daarom als ouder altijd expliciet toestemming (of niet) voor het gebruik van foto's van je kind. Onze medewerkers delen wel foto's van je kind met je, maar dan in het ouderportaal. Dat is een afgeschermd portaal waarop het veilig is om foto's te delen.

*Op de algemene sociale media-accounts en de website van Kinderwoud worden kinderen wel herkenbaar in beeld gebracht. Deze accounts worden beheerd door onze afdeling Communicatie en het betreft beeldmateriaal dat in een professionele setting is gemaakt en waarvoor expliciet toestemming is gegeven.



9. Medezeggenschap ouders

Lokale Oudercommissie

Als ouder kun je meepraten en meedenken over het beleid en betrokken zijn bij de gang van zaken op de buitenschoolse opvang. Lijkt je dat leuk? Word dan lid van de Lokale Oudercommissie (LO). We vinden het erg belangrijk dat je als ouder meedenkt en ons adviseert over de opvang van je kind. De LO ondersteunt ook vaak bij speciale activiteiten zoals het zomerfeest en op informatieve ouderbijeenkomsten. Als lid van de LO vergader je een aantal keer per jaar met pedagogische medewerkers of de clustermanager van de locatie. Lijkt het jou interessant om mee te praten over het beleid en de opvang van je kind? Meld je dan aan bij de pedagogisch medewerker op de groep of bij de clustermanager van jouw locatie of bekijk de vacature op onze website: www.werkenbijkinderwoud.nl/vacatures.

Centrale Oudercommissie

Kinderwoud heeft naast de Lokale Oudercommissie ook een Centrale Oudercommissie (CO). De CO behartigt de belangen van alle ouders binnen Kinderwoud. De CO wordt door de directie van Kinderwoud geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de organisatie en zij denkt mee en geeft advies over o.a. algemene beleidsonderwerpen, kwaliteit, voorwaarden en tarieven.

10. Betaling, contractvormen en opzegging

Betaling

Tussen de 20e en 24e van de maand krijg je de factuur voor de opvang. Betaling vindt maandelijks plaats via automatische incasso, zeven dagen na ontvangst van de factuur. Je betaalt de contractueel vastgelegde dagen, ook als je kind ziek is, tijdens vakanties of als je je kind later brengt of eerder haalt. Na afloop van elk kalenderjaar krijg je van ons een jaaropgave.

Afwezigheid

Als je kind niet naar de opvang kan komen vanwege ziekte, vakantie of een andere reden, meld je kind dan af via het ouderportaal/de OuderApp. De opvanguren waarop je kind afwezig was worden wel gefactureerd, tenzij je een flexibel opvangcontract hebt afgesloten. Je neemt opvang af op vaste dagen en we rekenen altijd op de komst van je kind. We factureren volgens het facturatieschema zoals in het contract staat. Je ontvangt ook kinderopvangtoeslag op basis van het facturatieschema.

Ruildagen

Je kunt een ruildag aanvragen via het ouderportaal/de OuderApp. De aanvraag voor een ruildag wordt door de eigen locatie beoordeeld en is alleen mogelijk als de bezetting van de groep het toelaat. Het ruilen van dagen is mogelijk binnen 14 dagen voor of na de gemiste dag. Het ruilen van dagen is niet mogelijk als het gaat om erkende feestdagen en dagen waarop Kinderwoud gesloten is. Het ruilen van opvangdagen is een service en je kunt aan deze service geen rechten ontleen.

Extra opvang

Je kunt extra opvang aanvragen via het ouderportaal/de OuderApp. De aanvraag voor extra opvang wordt door de eigen locatie beoordeeld en is alleen mogelijk als de bezetting van de groep het toelaat. We factureren de extra opvang achteraf. Je kunt de aanvraag voor extra opvang tot 48 uur van tevoren annuleren. Bij afmelding korter dan 48 uur van tevoren brengen we de aangevraagde extra opvang in rekening.

Strippenkaart

Je krijgt een aantal extra dagen (tegoed) van Kinderwoud, naar rato van de vorm en het aantal dagen van je contract. Het tegoed staat in het ouderportaal/de OuderApp. Eén tegoed kan worden ingezet voor de aanvraag van één dag extra opvang. De aanvraag voor extra opvang wordt door de eigen locatie beoordeeld en is alleen mogelijk als de bezetting van de groep het toelaat. Je kunt de aanvraag voor extra opvang tot 48 uur van tevoren annuleren. Bij afmelding korter dan 48 uur van tevoren komt het tegoed te vervallen.

Minimale afname opvang per kind

Voor buitenschoolse opvang geldt een minimale afname van een middag (van einde schooltijd tot 18:00 uur) per week.

Contract: Jaarcontract

Dit contract geeft het hele jaar recht op buitenschoolse opvang op de contractueel vastgelegde dag(en) (52 weken per jaar), zowel tijdens schoolweken, schoolvakanties en op schoolvrije dagen.

Schoolvakanties We hanteren de richtlijnen van het Ministerie van Onderwijs voor het vaststellen van schoolvakantieweken. Afwijkende vakantiedagen worden gezien als schoolvrije dagen.

Schoolvrije dagen Dit zijn alle door de school in het jaarrooster vastgestelde schoolvrije dagen. Ouders met een jaarcontract kunnen op een schoolvrije dag (als deze plaatsvindt op een contractueel vastgelegde dag) de hele dag gebruik maken van de BSO. Niet geplande vrije dagen, zoals stakingsdagen, geen leraar beschikbaar of tropenroosters, behoren niet tot schoolvrije dagen.

Contract: Schoolwekencontract

Dit contract geeft tijdens schoolweken recht op buitenschoolse opvang op de contractueel vastgelegde dag(en) (41 weken per jaar). We hanteren de richtlijnen van het Ministerie van Onderwijs voor het vaststellen van schoolvakantieweken. Ouders met een schoolwekencontract kunnen tijdens schoolvakanties en op schoolvrije dagen extra opvang aanvragen.

Contract: Flexibele opvang

Flexibele opvang houdt in dat je kind niet op vaste dagen gebruik hoeft te maken van de buitenschoolse opvang.



Er geldt voor voorschoolse opvang per keer een minimale afname van een uur (van 07:30 uur tot begin schooltijd). Voor naschoolse opvang per keer een minimale afname van een middag (van einde schooltijd tot 18:00 uur).

In de schoolvakanties geldt een minimale afname van een dagdeel van 7:30 uur tot 12:45 uur en/of van 12:45 tot 18:00 uur. De minimale afname is 102,5 uren per kalenderjaar en wordt naar rato verrekend met de startdatum. Aangevraagde dagen kun je tot 48 uur van tevoren annuleren. Bij afmelding korter dan 48 uur brengen we de aangevraagde dag in rekening.

Opzegtermijn

Op de dag dat je kind 13 jaar wordt stopt de buitenschoolse opvang automatisch. Wil je het contract voor de buitenschoolse opvang eerder opzeggen? Kinderwoud hanteert een opzegtermijn van één maand. Je zegt het contract schriftelijk op via klantadvies@kinderwoud.nl.

