

ALGEMENE INFORMATIE B4KIDS KDV en BSO

1 B4KIDS

Voor u ligt beknopte informatie die belangrijk is als uw kind geplaatst is bij B4KIDS. Voor de uitvoerige informatie kunt u terecht op onze website: www.b4kids.nl

Kwaliteit

- Alle medewerkers van B4KIDS zijn gediplomeerd.
- Ook worden pedagogisch medewerkers actief bijgeschoold door middel van BHV-cursussen, EHBO-cursussen, creatieve cursussen en bijscholing voor pedagogische verdieping zoals de TIC-training (Training Interactie en Communicatie met kinderen).
- De nummers waaronder de kindercentra geregistreerd zijn in het Landelijke Register Kinderopvang, die u nodig heeft voor de belastingdienst, kunt u op onze website vinden.

Pedagogiek

- In de pedagogische visie van B4KIDS wordt gesproken over uitdagingen bieden en zelfstandigheid stimuleren. Bij B4KIDS geven we deze deze uitgangspunten vorm door te werken aan 'Ontdekken Op Andere Plekken' (OOAP).
- In 2009 zijn we een pilot gestart dat gericht is op alert signaleren van kansen en problemen bij kinderen. We willen - samen met ouders - alerter zijn op de ontwikkeling van kinderen. De pilot is een onderdeel van een landelijk programma '*Alert4U, voor extra opvoedexpertise in de kinderopvang*'.
- Voor meer informatie over het pedagogisch beleid van B4KIDS kunt u de pedagogische visie en het pedagogisch beleid raadplegen op onze website: www.b4kids.nl

Ziekte-, hygiëne- en ongevallenbeleid

- Het ziekte-, hygiëne- en ongevallenbeleid van B4KIDS voldoet geheel aan de richtlijnen van Rijksoverheid. U kunt dit beleid downloaden van de website.
- B4KIDS heeft een collectieve ongevallen- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor kinderen, het personeel en de gast- en vraagouders.
- Ouders van BSO-kinderen kunnen toestemming geven aan de pedagogisch medewerkers om hun kind bij een vriendje of vriendinnetje te laten spelen. In dat geval valt uw kind onder uw eigen verantwoordelijkheid.

Privacy, perscontacten en B4KIDS-fotoarchief

- Om uw privacy te bewaken werkt B4KIDS volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Uw gegevens worden op het hoofdkantoor bewaard gedurende de daarvoor wettelijk vastgestelde bewaartermijnen; daarna worden ze vernietigd.
- B4KIDS wordt soms door de media (krant, televisie en radio) gevraagd om een reactie op gebeurtenissen. Daarnaast benaderen we actief de media tijdens feestelijkheden en als we nieuws over B4KIDS willen uitdragen.
- Als B4KIDS zelf de media/pers benadert, brengen we u tijdig met een brief op de hoogte van hun bezoek. U kunt dan aan de pedagogisch medewerkers doorgeven of u het vervelend vindt als uw kind in beeld komt of gefotografeerd wordt.
- De media benadert B4KIDS soms ad hoc en we verlenen hier medewerking aan. In deze gevallen is het voor ons niet mogelijk u tijdig te informeren over hun komst. We brengen u achteraf schriftelijk op de hoogte over de komst van de media.
- Regelmatig gebruiken we foto's in ons informatiemateriaal voor klanten en relaties, zoals het personeelsblad, intranet, interne brochures, relatiemagazine B4U en de website. Deze foto's worden bewaard in het fotoarchief dat constant wordt aangevuld met nieuwe foto's die op de centra worden gemaakt. B4KIDS gebruikt deze foto's voor informatievoorziening en niet voor direct mailings, televisie, abri's, busreclame en publicaties groter dan A4-formaat. Wanneer B4KIDS gebruik wil maken van een foto voor één van deze doeleinden, zal de afdeling marketing & communicatie hier apart toestemming voor vragen aan de ouder(s) van de afgebeelde kinderen. In de Huisregels B4KIDS wordt de wijze waarop B4KIDS hiermee omgaat beschreven.

Ontevreden

- Uitgangspunt is dat een klacht eerst wordt besproken met de betreffende persoon. Mocht dit niet het gewenste resultaat hebben, dan bespreekt u de klacht met diens leidinggevende. Komt u er niet uit met de leidinggevende? Op de website van B4KIDS (downloads) kunt u de klachtenprocedure vinden waarin staat hoe u verder dient te handelen bij een klacht.

2 ORGANISATORISCHE WETENSWAARDIGHEDEN

Verhouding medewerkers/groepsgrootte

In de kindercentra van B4KIDS worden de kinderen opgevangen in een stamgroep. Dit is een vaste groep kinderen in een eigen groepsruimte die qua sfeer en inrichting bij hen past. Elke vaste groep kent een team van pedagogisch medewerkers, het streven is een vast team van maximaal vier medewerkers.

De kinderopvang van B4KIDS vindt in stamgroepen plaats. Hierbij zijn de verhoudingen als volgt:

- Babygroepen: twee pedagogisch medewerkers op een groep van 9 kinderen.
- Peutergroepen: twee pedagogisch medewerkers op een groep van 14 kinderen.
- Verticale groepen: twee pedagogisch medewerkers op een groep van 12 kinderen.
- Verticale groepen: drie pedagogisch medewerkers op een groep van 16 kinderen.

Deze verhoudingen zijn conform het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en gebaseerd op de volgende uitgangspunten van dit convenant:

- Er wordt aan ouders en kinderen duidelijk aangegeven in welke stamgroep het kind zit en welke pedagogisch medewerkers in principe welke dag bij welke groep horen (dit geldt voor het vaste rooster, behoudens ziekte, verlof en vakantie).
- Een kind krijgt 3 pedagogisch medewerkers toegewezen. Per dag van de week is minimaal 1 van deze pedagogisch medewerkers op de groep van dat kind (geldt voor vaste rooster, behoudens ziekte verlof en vakantie). Deze pedagogisch medewerkers zijn het aanspreekpunt voor de ouders.
- Een kind maakt gedurende een week van niet meer dan twee verschillende basisruimtes gebruik. Uitzonderd bij speciale activiteiten beschreven in het werkplan van de locatie.
- Voor de dagopvang gelden de volgende regels:
 - Één pedagogisch medewerker per vier aanwezige kinderen tot 1 jaar
 - Één pedagogisch medewerker per vijf aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar
 - Één pedagogisch medewerker per zes aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar
 - Één pedagogisch medewerker per acht kinderen van 3 tot 4 jaar
- Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt een gemiddelde berekend voor de vaststelling van het aantal kinderen.
- Kinderen kunnen bij activiteiten de stamgroepen verlaten; dan wordt de maximale omvang van de stamgroep tijdelijk losgelaten. Het aantal kinderen per pedagogisch medewerker blijft van kracht; toegepast op het totaal aantal aanwezige kinderen op de locatie. Op de locatie aanwezige pedagogisch medewerkers houden zich bezig met taken die direct met de kinderen te maken hebben.

Voor de flexibiliteit in de organisatie is het mogelijk dat in de dagopvang ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de pedagogisch medewerker-kind ratio is vereist, maar nooit minder dan de helft van het benodigde aantal pedagogisch medewerkers. Is er in zo'n situatie slechts één pedagogisch medewerker in het kindercentrum, dan is er ter ondersteuning ten minste één andere volwassene als achterwacht geregeld. Afwijken van de vereiste pedagogisch medewerker-kind ratio is niet toegestaan tussen 9.30 en 12.30 uur en tussen 15.00 en 16.30 uur. Vóór 9.30 uur en na 16.30 uur mag de afwijking van de pedagogisch medewerker-kind ratio niet langer duren dan anderhalf uur aaneengesloten en in de

pauzeperiode tussen 12.30 en 15.00 uur, niet langer dan twee uur aaneengesloten. Dit alles met een maximum van drie uur per dag.

Samenvoegen van groepen

Aan het begin en eind van de dag én tijdens vakantieperiodes zijn er regelmatig minder kinderen aanwezig. In deze periodes bestaat de mogelijkheid dat groepen worden samengevoegd. Dankzij het werken met 'ontdekken op andere plekken' (OoAP) kennen alle kinderen de pedagogisch medewerkers en andersom, waardoor de emotionele veiligheid gewaarborgd wordt. Ook hebben kinderen beter contact met kinderen van andere groepen. Wekelijkse continuïteit van inzet, ook bij het samenvoegen van groepen, is hierin leidend. Hierdoor worden structuur, continuïteit en geborgenheid in relatie met leeftijdsgenootjes, pedagogisch medewerkers en fysieke omgeving voldoende gewaarborgd.

Extra dagen en ruilen van dagen

- Voor het aanvragen van extra dagen en het ruilen van dagen neemt u contact op met de pedagogisch medewerkers van uw centrum.

Opzeggen

- B4KIDS hanteert een opzegtermijn van twee maanden per de 1^e of de 15^e van de maand.
- U dient de plaats schriftelijk op te zeggen. Dit kan via een mail naar info@b4kids.nl
- Kinderdagopvang wordt van rechtswege beëindigd als uw kind de vierjarige leeftijd bereikt.
- Buitenschoolse opvang wordt automatisch beëindigd bij het verlaten van de basisschool, tenzij u de opvang eerder opzegt. Let op de einddatum van uw contract.

3 ORGANISATIE VAN EEN KINDERCENTRUM

Locatiemanager kindercentrum

- De locatiemanager stuurt de pedagogisch medewerkers dagelijks aan en is eindverantwoordelijk voor het kindercentrum.
- De locatiemanager is gesprekspartner voor de oudercommissie van het centrum.

Pedagogisch medewerkers

- We streven zoveel mogelijk naar drie vaste pedagogisch medewerkers per groep, zodat de kinderen vertrouwde gezichten zien.
- De pedagogisch medewerkers zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse opvang van de kinderen. Zij zorgen voor een warme en veilige sfeer in de groep waarbij elk kind zich prettig voelt en werken volgens het pedagogisch beleid binnen de organisatie en het centrum.

Leerlingen

- B4KIDS stelt leerlingen van diverse opleidingen graag in de gelegenheid praktijkervaring op te doen bij één van de vestigingen.
- Onder auspiciën van ROC Leiden, biedt B4KIDS Opleidingen studenten de mogelijkheid te leren voor het diploma van de BBL-opleiding PW niveau 3 versneld, een kopstudie PW niveau 4 en een opleiding Helpende Zorg & Welzijn niveau 2, uitstroom gastouder. De opleidingen zijn toegankelijk voor potentieel personeel van zowel B4KIDS als van andere kinderopvang-organisaties.

Halen en brengen

- Het halen en brengen van de kinderen gebeurt op vaste tijden, omdat op die manier de rust en vaste dagindeling op de groep zo goed mogelijk wordt gewaarborgd.
- Tijdens het halen en brengen bent u medeverantwoordelijk voor uw kind en verwachten we dat u, samen met de pedagogisch medewerkers, op uw kind let.
- De verantwoording van de pedagogisch medewerkers houdt op zodra u met uw kind de groep verlaat.

Vervoer van school naar de BSO

- Afhankelijk van de afstand tussen de school en het kindercentrum wordt bepaald of de kinderen lopend, met de (bak)fiets, met taxibusjes van B4KIDS of externe taxibusjes worden opgehaald.
- Indien uw kind geplaatst wordt bij een centrum waar pedagogisch medewerkers geen kinderen ophalen bij de school van uw kind, dient u zelf het vervoer van school naar de BSO te verzorgen.

Ziekmelding

- Indien uw kind door ziekte of een andere reden niet naar het kindercentrum kan komen, neemt u tijdig contact op met het kindercentrum.
- Uiteraard geeft u aan wanneer uw kind het kindercentrum weer kan bezoeken.

Halen door derden

- Indien u uw kind door derden laat ophalen, moet u dit vooraf aan de pedagogisch medewerkers laten weten.
- De pedagogisch medewerkers geven uw kind *nooit* mee aan vreemden.

Telefonische bereikbaarheid

- Voor alle opvangvormen geldt dat u uw telefoonnummer achter dient te laten als u op die dag op een ander nummer bereikbaar bent dan op de bij ons bekende nummers.

Studiedagen/roostervrije dagen van de school

- Iedere BSO houdt zich aan de gemeentelijke vakantieregeling. Alle andere vrije dagen worden beschouwd als studie- of roostervrije dagen. Op studie- en roostervrije dagen van de samenwerkende scholen, zijn wij in overleg geopend. Voorwaarde is wel dat er minimaal vijf kinderen worden aangemeld om opvang te kunnen bieden en dat het maximale aantal kinderen per groep niet wordt overschreden. Soms worden kinderen van dezelfde school bij een andere BSO opgevangen. Als er bij een BSO te weinig kinderen worden aangemeld voor opvang op de roostervrije dag, wordt gekeken of bij de andere BSO ook kinderen zijn aangemeld voor deze dag. In dat geval worden de groepen samengevoegd zodat we toch opvang kunnen bieden. In de algemene informatie van uw centrum staat met welke BSO's er wordt samengewerkt. U ontvangt hierover bericht.
- Aan het begin van het schooljaar vraagt elke BSO de sluitingsdagen op van de scholen waar wordt opgehaald.
- B4KIDS streeft ernaar ook studie- of roostervrije dagen die er tussentijds bij komen op te vangen. Het kan echter voorkomen dat dit niet lukt door te late berichtgeving vanuit de school.
- Per BSO is het verschillend hoe de studiedagen geïnventariseerd worden. De ene BSO doet dit één keer per jaar, de andere BSO elke maand. Lees hiervoor de algemene informatie van de BSO door.
- Indien het aantal aanvragen voor de opvang op een bepaalde datum de maximale capaciteit overschrijdt, hebben de kinderen die op die dag van de week sowieso gebruik maken van de BSO voorrang op kinderen die normaliter op een andere dag van de week opvang hebben.
- Kinderen die normaliter geen gebruik maken van de BSO op die dag van de week, dienen opgehaald te worden op de normale sluitingstijd van school. In overleg kan er gekeken worden of het kind kan blijven; daar betaalt u dan wel een dagdeel voor (zie prijslijsten op de website).
- Ook kinderen die alleen in de vakantie naar de BSO komen, kunnen gebruikmaken van de opvang op sluitingsdagen van de school. Voor hen geldt tevens dat zij dienen te worden opgehaald op de normale sluitingstijd van school.

4 WERKWIJZE VAN HET KINDERCENTRUM

De eerste dagen; de wenperiode

- Om tegemoet te komen aan uw wensen en mogelijkheden en de individuele situatie van uw kind, wordt tijdens het intake- of kennismakingsgesprek een wenschema opgesteld.

Wenperiode bij overgang naar een andere groep

- U wordt uitgenodigd voor een overgangsgesprek, waarin wenafspraken worden gemaakt en het reilen en zeilen van de nieuwe groep wordt besproken.

Voor het eerst op de buitenschoolse opvang

- Voor BSO dient u uw kind opnieuw aan te melden. Aanmelden kan vanaf de derde verjaardag van uw kind.
- Bij plaatsing voor de buitenschoolse opvang binnen het huidige kindercentrum kan een overgangsgesprek plaatsvinden. Als uw kind niet wordt geplaatst voor BSO binnen het huidige centrum, zal alles nieuw zijn. Het wennen op de BSO zal in dat geval geleidelijker gaan. Hierover worden afspraken met u gemaakt.

Wat gaat er mee van huis?

- Speelgoed is voldoende aanwezig en de centra zorgen voor voeding, luiers en andere verzorgingsartikelen. Dit kunt u dus thuis laten.
- De centra verzorgen alle standaardvoeding voor kinderen vanaf 12 maanden. Flessenvoeding en speciale voeding dient u zelf te verzorgen.
- U zorgt ervoor dat persoonlijke artikelen en voorwerpen, zoals extra kleding, eventueel een speen of speciale voeding op het centrum aanwezig zijn.
- Slaapspullen, zoals slaapzak, pyjama en onmisbare knuffel kunt u in een mandje op de groep leggen als u uw kind brengt.

Houd er rekening mee dat:

- alles voorzien is van de naam van uw kind;
- de kleding goed afgestemd is op het klimaat;
- het kindercentrum niet verantwoordelijk is voor het kapot gaan of zoek raken van persoonlijke eigendommen.
- uw kind geen scherpe of zeer kleine sieraden heeft. We willen het gevaar van 'inslikken' zoveel mogelijk voorkomen.
- jongere kinderen vaak behoefte hebben aan een vertrouwde knuffel. We adviseren u om deze altijd mee te geven*.

* Tip: Als uw kind een onvervangbare knuffel heeft, schaf dan een tweede exemplaar aan.

Medicijnen

- Indien uw kind medicijnen krijgt, vragen wij u vooraf een medicijnformulier in te vullen en het middel in de originele verpakking met de originele bijsluiter mee te brengen (geldt ook voor huismiddelen). Bij het toedienen houden we ons aan de in de bijsluiter geadviseerde dosering. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de ouders. Paracetamol wordt alleen op doktersadvies als pijnbestrijder gegeven.

Voeding

- In verband met de sterk wisselende samenstelling en dosering wordt op de babygroep verwacht dat u zelf afgemeten melkpoeder meeneemt. De melkvoeding wordt op het kindercentrum klaargemaakt.
- Als uw kind borstvoeding krijgt, dan kan de moeder op ieder moment van de dag langskomen om haar kind te voeden. Ook kunt u een fles afgekolfde melk meegeven of komen brengen.
- Het kan voorkomen dat uw kind speciale voeding of specifieke eetgewoonten heeft, zoals zout- of suikerloos voedsel, vegetarische voeding of speciale voeding in verband met allergieën. Als u dit bespreekt met de pedagogisch medewerkers, dan houden we hier zoveel mogelijk rekening mee.
- Voor verdere informatie is ons voedingsbeleid te downloaden op www.b4kids.nl.

Uitstapjes

- De pedagogisch medewerkers gaan met mooi weer regelmatig met de kinderen op stap.
- Tijdens de vakanties en soms op woensdagmiddag maken de pedagogisch medewerkers, vooral van de buitenschoolse opvang, uitstapjes verder van het centrum.
- De kinderen en pedagogisch medewerkers reizen, afhankelijk van de bestemming, met de fiets, het openbaar vervoer of met de auto. In het laatste geval zorgen wij voor autozitjes en gordels en is een inzittendenverzekering altijd geregeld.
- Bij grotere uitstapjes op de kinderdagverblijven ondertekenen ouders een éénmalig formulier om toestemming te geven.

5 OUDERCONTACTEN EN INFORMATIEVOORZIENING

Medezeggenschap

- Elk centrum van B4KIDS heeft een oudercommissie die de belangen van kinderen en ouders op verschillende terreinen behartigt.
- Onze kindercentra voor buitenschoolse opvang werken met het handvest kinderparticipatie. Dit handvest is in het licht van het in 1994 door Nederland ondertekende 'VN-verdrag voor de rechten van het kind' tot stand gekomen. Het beschrijft de manier waarop B4KIDS met kinderinspraak omgaat.

Het intakegesprek

- Wanneer uw kind geplaatst wordt, heeft u een intakegesprek met een pedagogisch medewerker van het centrum. U krijgt de nodige informatie over het centrum en een aantal formulieren wordt ingevuld.

Het voortgangsgesprek

- Tijdens een voortgangsgesprek wordt met u gesproken over de ontwikkeling van uw kind – zowel thuis als op het centrum – en uw ervaringen met de opvang.

Het overgangsgesprek

- Als uw kind van de baby- naar de peutergroep overgaat of na de peutergroep een plaats krijgt op de buitenschoolse opvang binnen het huidige centrum, krijgt u een overgangsgesprek.
- Tijdens deze afspraak wordt gesproken over hoe het met uw kind gaat, krijgt u informatie over het reilen en zeilen van de nieuwe groep en wordt u in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Evaluaties en klanttevredenheidonderzoek

Tijdens en na de opvang wordt de opvang van uw kind een aantal keer geëvalueerd via een formulier:

- Bij het afsluiten van een contract.
- Na drie maanden plaatsing bij het betreffende centrum.
- Wanneer uw kind het centrum of een groep verlaat.

Deze evaluatieformulieren maken onderdeel uit van ons klanttevredenheidsonderzoek en worden door Tevreden BV naar u verzonden per e-mail.

Schriftelijke informatievoorziening

- Op een aantal centra worden schriftjes gebruikt voor de communicatie tussen u en de pedagogisch medewerkers over dagelijkse dingen én over de ontwikkeling van uw kind.
- Sommige centra geven periodiek een ouderkrant uit. Onderwerpen die vaak terugkomen zijn: zakelijke mededelingen van het centrum, berichten van de oudercommissie, berichtjes van (nieuwe) medewerkers, ingezonden stukken van ouders, beschrijving van activiteiten en feesten en prietpraat van de kinderen.
- Alle centra geven periodiek een nieuwsbrief uit. Deze wordt verzonden per mail naar het mailadres dat bij de administratie van B4KIDS bekend is. De nieuwsbrief bevat zakelijke informatie en is aanvullend op de zakelijke mededelingen in de ouderkrant.

Overige contacten en informatievoorziening

- De ouderavond: meestal staat de avond in het teken van een interessant of actueel thema, waarbij soms ook een deskundige of gastspreker wordt uitgenodigd.
- Het zomerfeest: elk centrum organiseert een zomerfeest met (zelfgemaakte) hapjes en festiviteiten voor alle kinderen en ouders.
- In de centrale hal vindt u vaak mededelingen, nieuws van de oudercommissie, posters over nieuws van B4KIDS en folders.
- Op de website van B4KIDS kunnen klanten inloggen met hun klantnummer en het e-mailadres dat bij B4KIDS bekend is. U kunt fotoalbums zien en nieuwsberichten en -brieven lezen. Ontvangt u geen nieuwsberichten meer, neemt u dan contact op met het InfoPunt voor het controleren van uw mailadres.

Contactgegevens InfoPunt

Bezoekadres

Schipholweg 77-79
2316 ZL Leiden

Postadres

Postbus 2201
2301 CE Leiden

T 071-516 34 00

E info@b4kids.nl