

ALGEMENE RICHTLIJNEN

KINDERDAGOPVANG EN PEUTEROPVANG

Welkom bij **de eerste stap**.

Hierbij ontvangt u algemene informatie en de richtlijnen die **de eerste stap** hanteert, voor alle locaties dagopvang. Openingstijden en vormen van opvang kunnen per locatie verschillen, informatie hierover treft u aan in de bijgevoegde locatiegebonden richtlijnen van de locatie waar uw kind geplaatst is.

Praktische informatie

Voor de verjaardagskalender vinden wij het fijn als u een foto van uw kind mee neemt. Krijgt uw kind flesvoeding brengt u dan voor de hele dag melkpoeder en (gekookt) water mee. Voor borstvoeding is een apart protocol, dit zal u bij het kennismakingsgesprek overhandigd worden. De knuffel en/of speen mag natuurlijk ook mee naar de opvang. Luiers zijn aanwezig op de locatie, deze hoeft u dus niet mee te brengen. Wel graag reservekleding mee geven, deze kunt u in het kastje van uw kind leggen, ook als uw kind al zindelijk is. Reservekleding bestaat uit: bovenkleding, ondergoed, sokken en schoenen. Een extra plastic tas voor natte of vuile kleren is erg gemakkelijk. Verder willen wij u vragen pantoffels met harde zolen en een pyjama voor uw kind mee te geven.

Meldt u het ons

Het kan natuurlijk voorkomen dat u uw kind door iemand anders op wilt laten halen. Dat is geen probleem mits u dat van tevoren laat weten. Ook stellen wij het op prijs dat u, wanneer uw kind ziek is of om een andere reden niet komt, dit telefonisch vóór 9.00 uur aan ons doorgeeft.

Trakteren

Als uw kind jarig is, mag het trakteren. **De eerste stap** hecht veel waarde aan gezonde voeding. Een traktatie is bij voorkeur zonder toegevoegde suikers en zonder kleur- en smaakstoffen zijn. U kunt met de pedagogisch medewerkers overleggen, zij kunnen u leuke suggesties aan de hand doen voor verantwoorde en lekkere traktaties. Op iedere locatie is een traktatiemap aanwezig met voorbeelden! Een aparte traktatie voor de pedagogisch medewerkers is niet nodig.

Roken

In het belang van de kinderen is het niet toegestaan in de locatie te roken of peuken op het terrein achter te laten. Wanneer kinderen sigaren- of sigarettenpeuken in de mond stoppen kunnen zij ernstig ziek worden.

Verzekering

Voor alle kinderen heeft **de eerste stap** een Wettelijke Aansprakelijkheid en Scholieren Ongevallen verzekering afgesloten. De kinderen zijn tijdens de opvang verzekerd, dus ook wanneer zij met de pedagogisch medewerkers een uitstapje of een wandeling maken.

Daarnaast wijzen wij erop dat de ouder/verzorger als consument aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind conform artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden.

Ziek

Het samenzijn in een groep van leeftijdgenootjes brengt voor een jong kind een verhoogd risico op infecties met zich mee. Kinderziekten kunnen daardoor op een jongere leeftijd optreden. Wij verzoeken u uw kind thuis te houden wanneer het ziek is. Kinderen die 's morgens al een lichaamstemperatuur boven 38,5 graden hebben, mogen het kinderdagverblijf niet bezoeken.

Wilt u uw kind geen koortsverlagende en pijnstillende middelen (paracetamol) toedienen voordat zij naar het dagverblijf gaan, daar zij het ziektebeeld maskeren. In alle gevallen van besmettelijke ziekten worden de richtlijnen van de GGD gehanteerd. De manager kan u hierover informeren.

Wanneer uw kind ziek wordt op **de eerste stap**, wordt u hiervan uiteraard in kennis gesteld.

Bij een combinatie van onderstaande feiten verzoeken wij u om uw kind zo spoedig mogelijk op te halen, liefst binnen één uur:

- het kind heeft koorts (38,5°C of hoger);
- het kind voelt zich duidelijk niet prettig in de groep;
- het kind wil of kan door het ziek zijn niet lekker in bed of op de bank liggen;
- het kind wil gedurende langere tijd niet drinken.

Wij stellen het op prijs dat u, wanneer uw kind ziek is, dit telefonisch vóór 9.00 uur aan ons doorgeeft. Wilt u ook de aard van de ziekte doorgeven; dit in verband met mogelijk besmettingsgevaar voor de andere kinderen. Wanneer uw kind bij ons aanwezig is, gaan wij ervan uit dat uw kind buiten kan spelen.

Bij ziekte en ongevallen hanteert **de eerste stap** een stappenplan, dit is omschreven in het kwaliteitshandboek van **de eerste stap**; 2.1.3.1 werkinstructie pedagogisch medewerkers ziekte en ongevallen. Mocht het nodig zijn dat de pedagogisch medewerker met uw kind naar de huisarts moet, dan gaat de voorkeur uit naar de eigen huisarts van uw kind. Zorgt u er dus voor dat deze bekend is op de locatie.

Medicijngebruik

Medicijngebruik bij kinderen is een verantwoordelijke zaak. Daarom zijn er binnen **de eerste stap** een aantal regels opgesteld en vastgelegd in het protocol ziekte en ongevallen.

Koortsverlagende en pijnstillende middelen (paracetamol) worden niet toegediend daar zij het ziektebeeld maskeren. Bovendien kunnen wij alleen constateren dát een kind ziek is en niet wélke ziekte een kind heeft. Indien een kind op enig moment gedurende de opvangtijd medicijnen krijgt voorgeschreven, dienen de medewerkers deze toe alléén nadat de ouders hiervoor het formulier '**medische informatie kind**' hebben ingevuld en ondertekend. Dit formulier is bij de pedagogisch medewerkers verkrijgbaar.

Extra opvangmogelijkheden

Het kan zijn dat u incidenteel gebruik wilt maken van extra opvang, buiten de afgesproken dagdelen/tijden. Indien er plaats is in de groep, kunt u in overleg met de pedagogisch medewerkers gebruik maken van deze mogelijkheid.

Ruilen van dagen

Het ruilen van dag(en) is gratis, uiteraard alleen als er plaats is in de groep. Ruilen kan in dezelfde week, in de week ervoor of in de week erna. Het ruilen van feest- en brugdagen is niet mogelijk.

Afmelding/mutaties

Op het mutatieformulier, dat bij de pedagogisch medewerkers verkrijgbaar is, kunt u alle wijzigingen in de opvang doorgeven. Deze wijzigingen kunnen betrekking hebben op de inschrijving (gewenste dagdelen, locatie, e.d.), afmelding of op uw persoonlijke situatie (noodnummer, verhuizing, telefoonnummer huisarts e.d.). Mutaties dienen uiterlijk twee maanden voor ingangsdatum ingeleverd te zijn.

Zoals vermeld in de Algemene voorwaarden geldt er een opzegtermijn van twee maanden. Een opzegtermijn gaat in op de 1^e of de 16^e van de maand, volgend op de schriftelijke opzegging.

Bereikbaarheid

Bijzondere aandacht vragen wij voor **uw** bereikbaarheid.

Het kan in spoedgevallen nodig zijn medische hulp in te roepen of met een kind naar een arts of ziekenhuis te gaan. U wordt hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

Het is daarom belangrijk dat u **altijd bereikbaar** bent. Zorgt u ervoor dat wij **het juiste adres en telefoonnummer** hebben van de plaats waar u te bereiken bent. Dat kunnen dus meerdere nummers zijn. Wij gaan ervan uit dat u een wijziging van adres, telefoonnummer en waarschuwingsnummer tijdig, door middel van een mutatieformulier, aan ons doorgeeft.

Privacy

1. Foto- en videomateriaal

Over het gebruik van foto- en videomateriaal hebben wij in samenspraak met de Centrale Oudercommissie (COC) de volgende afspraken gemaakt:

- Van de kinderen kunnen (tijdens de opvang op de locatie en bij activiteiten buiten de locatie) beeldopnames worden gemaakt en gepubliceerd op de eigen locatie. Dit is publiceren in besloten kring en hiervoor wordt vooraf geen toestemming aan ouders gevraagd.
- Kinderen worden integer in beeld gebracht en de foto's worden niet gemanipuleerd.
- Foto's van kinderen bij activiteiten worden alleen op de website geplaatst als individuele kinderen er niet herkenbaar opstaan.
- Foto's van herkenbare kinderen bij activiteiten worden alleen dan op de website of promotiemateriaal geplaatst als de ouder voor die gelegenheid schriftelijk om toestemming is gevraagd.

2. Inzage gegevens

Door wet- of regelgeving, maar zeker ook om onze kwaliteit regelmatig te toetsen, is het soms noodzakelijk dat externe organisaties zoals de GGD, de certificerende instelling of de accountant inzage in het dossier van een kind wil hebben.

Oudercontacten (op het kindercentrum)

Het dagelijks contact

Een goed contact tussen ouders en pedagogisch medewerkers is onmisbaar voor een goede en plezierige opvang en begeleiding van kinderen. Wij vinden het belangrijk dat de ouders snel vertrouwd raken met onze werkwijze en met de pedagogisch medewerkers van hun kind. De pedagogisch medewerker informeert bij het brengen naar eventuele bijzonderheden en bij het ophalen stellen zij de ouders op de hoogte van de belevenissen van hun kind. Vanzelfsprekend besteedt de pedagogisch medewerker in het begin extra aandacht aan de opvang van het nieuwe kind. Dit komt het wennen van ouders en kind ten goede: de overgang van thuis naar kinderdagverblijf wordt steeds meer vertrouwd.

Twee-maanden gesprek

Ongeveer twee maanden na plaatsing wordt u benaderd over uw bevindingen van de eerste maanden. Indien gewenst kan er een gesprek plaatsvinden.

Ouderavond

Ook wordt er jaarlijks een ouderavond georganiseerd. De onderwerpen, die op deze avonden besproken worden, zijn zoveel mogelijk afgestemd op wensen en vragen van ouders en/of pedagogisch medewerkers.

Nieuwsbrief.

De locatie brengt twee maandelijks een nieuwsbrief uit voor de ouders. Hierin worden de ouders in ieder geval geïnformeerd over ontwikkelingen met betrekking tot:

- wisselingen in het personeelsbestand
- beleidsvoornemens en -keuzes
- kwaliteitszorg en -normen

10-minuten gesprek

Eenmaal per jaar, in het voorjaar, wordt u uitgenodigd voor een 10-minuten gesprek. Dit gesprek zal in de avonden plaatsvinden.

Als u behoefte heeft aan een gesprek met de pedagogisch medewerkers of de manager kunt u dit altijd aangeven op de locatie.

Oudercontacten (algemeen)

Naast het contact met de pedagogisch medewerkers en de manager zijn er voor u als ouders ook andere gelegenheden om mee te denken en te praten over zaken rondom de opvang van uw kind.

Bestuur

Tenminste één lid van het bestuur van Kinderopvang **de eerste stap** kan worden voorgedragen door de Centrale Oudercommissie van de kinderopvang en de cliëntenraad van de peuterspeelzalen.

Centrale Oudercommissie

De Centrale Oudercommissie is een vertegenwoordiging van de oudercommissies van de locaties. De Centrale Oudercommissie handelt conform de bepalingen uit de Wet kinderopvang. De Centrale Oudercommissie vergadert onderling en één of tweemaal per jaar met de directeur/bestuurder van **de eerste stap**.

Oudercommissie

Elke locatie heeft een oudercommissie. Deze commissie bestaat bij voorkeur uit één lid per groep van de betreffende locatie. De oudercommissie behartigt de belangen van alle ouders van de betreffende locatie en handelt conform het huishoudelijk reglement oudercommissie. Dit reglement ligt ter inzage op ieder locatie van **de eerste stap**. De vergaderingen van de oudercommissie zijn voor iedere ouder toegankelijk. De notulen worden opgehangen op de prikborden in de groepen van de betreffende locatie.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Jaarlijks wordt er op al onze locaties een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid gehouden met daaraan gekoppeld een plan van aanpak. De gegevens van deze inventarisatie en het plan van aanpak liggen op de locatie ter inzage. Ook worden deze aan de GGD verstrekt ten behoeve van de inspecties.

Op elke locatie wordt er jaarlijks een ontruimingsoefening gehouden.

Vrije dagen

De locaties, dagopvang en buitenschoolse opvang, van **de eerste stap** zijn 52 weken per jaar geopend op werkdagen. Werkdagen zijn de dagen van de week uitgezonderd de zaterdag, zondag, dan wel algemene erkende feestdagen zoals genoemd in de CAO kinderopvang dan wel maximaal drie door **de eerste stap** jaarlijks vast te stellen (brug)dagen. Minimaal één maand voor het volgende kalenderjaar zullen deze dagen aan u bekend gemaakt worden via het prikbord van de locatie en de Nieuwsbrief.

Vakanties

Indien uw kind, in verband met vakantie, de opvang niet zal bezoeken dan verzoeken wij u dit vooraf door te geven.

Centraal Kantoor

Met al uw administratieve vragen kunt u terecht op het centraal kantoor. Het centraal kantoor is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur, telefoon 024-6488388. Voor vragen over plaatsing en mutaties kunt u contact opnemen met de plaatsingsfunctionaris op:

- maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 9.00 -12.30 en tussen 13.00 - 15.00 uur en
- woensdag tussen 9.00 en 12.30 uur, telefoon 024-6488387.