

## INFORMATIEBOEKJE VOOR OUDERS EN VERZORGERS



Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen



Adres: Regentesseweg 1  
1312 AA Almere  
Tel: 06 47 58 60 85  
Email: Shriganesha-nso@hotmail.nl

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Algemene informatie</b>	<b>3</b>
<b>Inschrijf- intakegesprek</b>	<b>3</b>
<b>Openingstijden</b>	<b>4</b>
<b>Afwijkende schooltijden</b>	<b>4</b>
<b>Informatie over de groepen</b>	<b>4</b>
<b>Oudercontacten</b>	<b>4</b>
<b>Dagindeling van de SBOH</b>	<b>5</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>	<b>5</b>
<b>Werkwijze</b>	<b>6</b>
<b>Opbouw in fasen</b>	<b>6</b>
<b>Doelstelling en uitwerking</b>	<b>7</b>
<b>Kwaliteitseisen</b>	<b>7</b>
<b>Wenbeleid</b>	<b>8</b>
<b>Veiligheid en gezondheid</b>	<b>8</b>
<b>Ziekte en ongevallen</b>	<b>9</b>
<b>Inspectie</b>	<b>10</b>
<b>EHBO</b>	<b>10</b>
<b>Brandveiligheid en ontruiming</b>	<b>10</b>
<b>Het beleid t.a.v. het gebruik maken van extra dagdelen</b>	<b>11</b>
<b>Het verloop van de betaling van de maandelijkse kosten</b>	<b>11</b>
<b>Opzeggen</b>	<b>12</b>
<b>Huisregels SBOH</b>	<b>12</b>
<b>Huisregels alfabetisch</b>	<b>13</b>
<b>Calamiteiten</b>	<b>14</b>
<b>Oudercommissie</b>	<b>17</b>
<b>Klachten</b>	<b>18</b>



Adres: Regentesseweg 1  
1312 AA Almere  
Tel: 06 47 58 60 85  
Email: Shriganesha-nso@hotmail.nl

## Voorwoord

Beste ouders en/of verzorgers,

Welkom bij onze buitenschoolse opvang.

Een voor u nieuwe organisatie met een eigen sfeer en met eigen regels.

Met dit informatieboekje willen wij u alvast wegwijs maken in ons verblijf.

Wij hopen dat dit informatieboekje ertoe bijdraagt, dat u en uw kind(eren) zich snel thuis zullen voelen. Heeft u nog vragen of opmerkingen, dan kunt u altijd bij ons terecht.

**Stichting buitenschoolse opvang hindoescholen  
mei 2015**



## Algemene informatie

De Stichting Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen (SBOH) verzorgt de opvang van kinderen vanaf de leeftijd van 4 jaar tot en met het moment dat zij de basisschool verlaten.

De SBOH is gedurende het gehele jaar geopend met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Eventuele brugdagen worden jaarlijks vastgesteld en aan het begin van het jaar bekend gemaakt middels de nieuwsbrief, die tweemaandelijks per jaar verschijnt.

De SBOH staat geregistreerd in het register van de gemeente Almere en is dus een erkende kinderopvang.

De GGD voert jaarlijks een controle uit en bezoekt de SBOH voor een uitvoerige inspectie, waarbij er met name gekeken wordt naar de visie van de SBOH op de zorg voor een veilige en gezonde omgeving, het pedagogische beleid beroepskracht-kind ratio en de informatie naar ouders toe.

Om een en ander inzichtelijk te maken heeft SBOH een risico inventarisatie met betrekking tot veiligheid en gezondheid uitgevoerd en aan de hand hiervan een veiligheidsverslag gemaakt. Deze verslagen zijn te allen tijde beschikbaar voor inzage.

## Inschrijf- en intakegesprek

U kunt uw kind inschrijven, wanneer uw kind minimaal vier jaar oud is. Tijdens het intakegesprek wordt u door de beroepskrachten geïnformeerd over de SBOH en wordt u rondgeleid om de sfeer te proeven. U ontvangt tevens een aanmeldings- cq inschrijfformulier. De mogelijkheid tot plaatsing is afhankelijk van de bezetting en de eventuele wachtlijst. Vanaf 6 maanden tot uiterlijk drie maanden voor de gewenste plaatsingsdatum krijgt u bericht over de plaatsing mogelijkheden.

Nadat uw kind geplaatst is, zult u ongeveer 4 tot 6 weken voor aanvang van de plaatsing een uitnodiging krijgen voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek die door de beroepskrachten worden gevoerd, zullen de benodigde gegevens worden uitgewisseld. U kunt het zien als een kennismakingsgesprek naar beide kanten toe.

Tijdens het gesprek zullen er maximaal twee wendagdelen met u en uw kind worden afgesproken.



## Openingstijden

De openingstijden zijn vastgesteld van 15.00 uur tot 19.00 uur in de schoolweken en van 08.00 uur tot 18.00 uur in de vakantieweken. De opvang is in de zomervakantie 2 weken verplicht dicht.

Als uw kind een dag niet komt vanwege wat voor reden dan ook, dan wordt u verzocht de beroepskrachten hiervan uiterlijk voor 10.00 uur op de dag zelf op de hoogte te stellen (afbellen kan bij ons op school, waar altijd iemand aanwezig is om uw boodschap aan te nemen en door te geven aan de beroepskrachten).

Indien uw kind door iemand anders dan u of uw partner wordt opgehaald, verzoeken wij u dit aan de leidsters door te geven, aangezien wij uw kind niet meegeven aan onbekenden.

## Afwijkende schooltijden

Als gevolg van studiedagen of andere activiteiten kunnen de scholen soms afwijken van hun normale rooster, met als gevolg dat de schooldag eerder eindigt of zelfs helemaal komt te vervallen. In het geval dat deze roosterafwijkingen bij ons bekend zijn omdat ze opgenomen zijn in de schoolgids, passen wij zonder meer onze openingstijden hierop aan. Als dit echter niet het geval is, dient u als ouder ons hierover te informeren.

## Informatie over de groepen

De SBOH bestaat uit één groep van maximaal 14 kinderen, waarbij twee beroepskrachten de kinderen begeleiden. Per tien kinderen is er aldus een beroepskracht aanwezig, hetgeen in overeenstemming is met de beroepskracht-kind ratio. De beroepskrachten hebben een kinderopvang gerichte opleiding op MBO-niveau pedagogisch werker gevolgd.

## Oudercontacten

De leidsters dragen medeverantwoordelijkheid voor de opvoeding en verzorging van de kinderen die door de ouders aan hen worden toevertrouwd. Belangrijk hierbij is dan ook een goed contact tussen ouders en beroepskrachten.

Bij het ophalen van uw kind(eren) kunt u als ouder natuurlijk te allen tijde informatie uitwisselen met de beroepskrachten. Het is gewenst dat



beroepskrachten op de hoogte zijn van zaken als b.v. niet lekker zijn, veranderingen thuis e.d. waardoor het kind zich anders gedraagt. De beroepskrachten zijn dan beter in staat om hier op de juiste manier in te spelen en het kind op de juiste manier te informeren over bijzonderheden. Zo zullen de beroepskrachten aan het eind van de dag ook de ouders kunnen informeren over bijzonderheden. Ouders kunnen tevens altijd een afspraak maken met de beroepskrachten om over hun kind(eren) te praten.

Jaarlijks wordt er een ouderavond gehouden waarin de beroepskrachten in tien minuten gesprekjes de ouders informeren over het reilen en zeilen van hun kind(eren) op de SBOH. Dit alles om de communicatie tussen ouders en beroepskracht te bevorderen.

## Dagindeling van de SBOH

Rond 15.15 uur wordt er gezamenlijk iets gedronken en brood gegeten. Hierna mogen de kinderen vrij spelen. Er is voor ieder wat wils: op jezelf zijn of samen knutselen, boekje lezen of achter de computer, binnen of buiten spelen enz. De beroepskrachten zijn er om de kinderen hierin te begeleiden. Ook wordt er huiswerkbegeleiding aangeboden. Vanaf 16.30 tot 19.00 uur kunnen de kinderen weer opgehaald worden.

In vakantieweken wordt er van te voren een speciaal vakantieprogramma gemaakt, waarin ook ruimte is voor het maken van uitstapjes omdat de kinderen de hele dag worden opgevangen. De ouders en kinderen krijgen dit programma voor de start van de vakantie mee, zodat zij weten wat ze kunnen verwachten.

## Pedagogisch beleid

Uitgangspunten zijn:

- Het kind staat bij ons centraal. We handelen met respect voor de uniciteit van elk individueel kind.
- De opvang die we bieden is een onderdeel van de leefwereld van het kind. Naast een professionele en methodische aanpak van de verzorging/opvoeding, krijgt het kind ook de stimulering van de verschillende ontwikkelingsgebieden gerichte aandacht.
- Ons dagelijks handelen kenmerkt zich door het geven van vertrouwen, geborgenheid, veiligheid, positieve aandacht en respect.
- We werken proactief aan een goede relatie met de ouders/verzorgers. We streven zoveel mogelijk eenduidigheid na met de opvoeding thuis.



- Verantwoordelijk, sociaal vaardig, evenwichtig, zelfstandig, weerbaar, respectvol voor zichzelf en anderen; dat zijn de peilers waar we de opvang van alle kinderen, in woord en daad, op richten.

*\*Een uitgebreidere versie van ons pedagogisch beleid kunt u bij de SBOH aanvragen.*

## **Werkwijze**

We bieden kinderen vanaf de leeftijd van 4 jaar tot op het moment dat zij de basisschool verlaten een prettige en veilige ruimte. Hierbij proberen we zoveel mogelijk de gezelligheid en geborgenheid van de thuissituatie neer te zetten. De kinderen groeien er samen met andere kinderen van diverse leeftijden op, onder deskundige begeleiding. Ze kunnen er spelen en zich in eigen tempo ontwikkelen.

Voor kinderen is SBOH vrije tijd. Diverse activiteiten/ ontwikkelingsgerichte activiteiten worden aangeboden waarbij de kinderen kunnen kiezen met welke activiteit zij zich willen bezig houden. De kinderen kunnen onder toezicht buiten of binnen spelen. Middelen als verantwoord speelgoed, spelmaterialen en leesboeken zijn hiervoor aanwezig.

De SBOH biedt ouders de mogelijkheid om de zorg en de opvoeding van hun kind(eren) te delen. Als ouder kunt u rekenen op een goede opvang van uw kind(eren). Door ons in te schakelen kunt u met een gerust hart gaan werken of studeren.

## **Opbouw van de middag in fasen**

### **Fase 1: rust**

Voor alle soorten opvang geldt dat er gestart wordt vanuit een rust situatie. Het kind komt van school/thuis en moet de tijd krijgen om te acclimatiseren. Onderdeel hiervan is het drinken van wat limonade/zuivel en het samen aan tafel zitten in een kring.

### **Fase 2: actie**

Op de SBOH zijn er vormen van speel/activiteitengroepen en vrij spel. Veelal wordt thematisch gewerkt, aansluitend op schoolthema's. Kinderen die huiswerk willen maken, kunnen dit onder begeleiding doen. Ontspanning en bewegingsactiviteiten zijn belangrijk.



De vakantieopvang en opvang van dagen, waarop de basisschool geen lessen aanbiedt, heeft een ander karakter. Het kind verblijft dan meestal de volledige dag bij ons. Die dagen worden gekenmerkt door meer structuur in de in- en ontspannende activiteiten, rustmomenten en gezamenlijke activiteiten.

### Fase 3: afbouw

Voor alle soorten opvang geldt dat het verblijf in de opvang wordt afgerond met gezamenlijk opruimen van de spullen die er zijn gebruikt.

## Doelstellingen en uitwerking

De organisatie van SBOH wil:

- Opvang bieden voor kinderen op de tijden die gewenst worden.
- Opvang bieden door een vaste begeleidster/begeleider per groep.
- Opvang bieden met een goede balans tussen vrije- en georganiseerde spelvormen als ook tussen groep- en individuele activiteiten.

Ons aanbod is erop gericht dat:

- Kinderen leren respect te hebben voor elkaar.
- Leren op zichzelf te vertrouwen als competente mensen.
- Kinderen volgens een vaste en vertrouwde structuur de dagactiviteiten volgen.

We doen dit door het accent te leggen op:

- Een emotioneel- en materieel veilige omgeving.
- Huiselijkheid en persoonlijke aandacht voor elk kind.
- Het beleven van plezier bij zowel individuele- als gezamenlijke bezigheden.
- Activiteiten die sociale, cognitieve, emotionele en creatieve vaardigheden versterken.
- Het leren van zelfstandig keuzes te maken.
- Gedragsregels die gezamenlijk met de kinderen zijn opgesteld en welke voor iedereen gelden en door iedereen worden nageleefd.

## Kwaliteitseisen

- Veiligheid: opvang vindt plaats in een veilige, geborgen sfeer.
- Respect voor elkaar: een ieder behandelt elkaar met respect.
- Structuur: een heldere structuur vormt de basis.





- Hygiëne: opvang vindt plaats in een schone, hygiënische omgeving.
- Beroepskracht/kind ratio: 1 beroepskracht op 10 kinderen voor SBOH.
- Kwaliteit van personeel: de SBOH is voorzien van 2 beroepskrachten.
- Medezeggenschap: in overleg met ouders.
- Huisvesting: SBOH heeft een eigen ruimte op de school.
- Meldcode kindermishandeling.

## Wenbeleid

Op de Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoe Scholen geldt dat een kind altijd kan komen wennen wanneer de ouder/verzorger of de leidster dit wenselijk vindt. Dit wordt met de ouder/verzorger besproken tijdens de intake, die voorafgaand aan de startdatum plaats vindt. Een aanleiding om een kind te laten wennen kan zijn, dat een kind net naar school gaat of bijvoorbeeld als het gaat om het sociaal emotionele aspect en dan wel de groepscohesie. Een wenmoment is dan bij uitstek geschikt om de zorgen en het begeleiden in de ontwikkeling voor het kind zo optimaal mogelijk te laten aansluiten binnen de opvang.

Zowel voor de kinderen van de Shri Ganesha basisschool als voor de kinderen van buiten deze school geldt dat een kind minimaal 2x een dagdeel komt wennen. Dit kan een middag zijn van 15.00 u tot 18.00 u of een ochtend in de vakantie van 09.00 u tot 12.00 u. Naar aanleiding van deze wenmomenten wordt bekeken of deze voldoende is voor uw kind. Zo niet, dan zal de pedagogisch werker samen met de ouder/verzorger een vervolgtraject opstellen.

## Veiligheid en gezondheid

Veiligheid Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoe Scholen vindt het erg belangrijk dat de kinderen binnen haar kinderopvang zich veilig voelen. Een veilig gevoel wordt bereikt door een vertrouwde omgeving te bieden. Daarom hebben wij ervoor gekozen om te werken naar het model van Marianne Waalraven-Rixsen en dan wel om zoveel mogelijk vaste beroepskrachten op de groep te zetten. Tenminste een vaste beroepskracht op de groep die gemiddeld drie tot vijf dagen werken. Op deze manier zullen de kinderen als zij bij ons komen een vaste beroepskracht op de groep zien. Een vast persoon op de groep, zorgt voor een vertrouwd en veilig gevoel, waardoor de kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen.



Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoe Scholen zorgt voor een veilige omgeving voor de kinderen, door de nodige maatregelen in acht te nemen. Deze maatregelen hebben betrekking op de volgende aspecten:

- veiligheid op de groepen, buitenruimtes en centrale ruimtes
- vervangen of repareren van materialen
- schoonmaak van de groepen en algemene ruimtes

Om ervoor te zorgen dat alle beroepskrachten op de hoogte zijn van de beleidsvoering omtrent veiligheid zijn er verschillende teamafspraken opgesteld. Deze worden bewaard in een map op de groep. Elke nieuwe beroepskracht, uitzendkracht en stagiaire, wordt verwezen naar de teamafspraken, zodat zij op de hoogte zijn van ons te voeren beleid.

Gezondheid Wij vinden het belangrijk dat onze kinderen en beroepskrachten in goede gezondheid in onze opvang aanwezig zijn. Om deze reden hanteren wij de GGD-wijzer. Indien er een bepaalde ziekte is geconstateerd, raadplegen wij hoe te handelen volgens de richtlijnen. Om ervoor te zorgen dat alle beroepskrachten op de hoogte zijn van deze beleidsvoering zijn er verschillende teamafspraken gemaakt. Deze worden bewaard in een map op de groep. Elke nieuwe beroepskracht, uitzendkracht en stagiaire, wordt verwezen naar de teamafspraken, zodat zij op de hoogte zijn van ons te voeren beleid. Als er een beroepskracht ziek is dan geven wij altijd het advies om thuis uit te zieken, zodat de kinderen minder kans lopen op besmetting. Mocht een beroepskracht een besmettelijke ziekte hebben, dan mag deze niet komen werken, tot de incubatietijd is verstreken.

## Ziekte en ongevallen

Indien uw kind ziek is, dient u dit aan ons door te geven. Bij een (besmettelijke) ziekte kunnen wij uw kind helaas niet toelaten op de BSO. Ook kinderen met koorts kunnen niet worden opgevangen. Wij hanteren hiervoor richtlijnen van de GGD. Als uw kind tijdens het verblijf bij ons koorts krijgt, dan wordt u gebeld. Bij diarree en koorts boven 38.5 graden dienen de kinderen te worden opgehaald. Bij eventueel gebruik van medicijnen krijgt u van ons een formulier waar u schriftelijk toestemming geeft voor het toedienen van medicatie door een van onze medewerkers. Tevens zult u de beroepskracht moeten instrueren over het gebruik van de medicatie.



Zo nu en dan gebeurt er wel eens een ongeluk met een van onze kinderen. Gelukkig is de schade vaak beperkt en valt het allemaal wel mee. Toch willen wij dat u als ouder weet wat er met uw kind is gebeurd. Mocht het zo zijn dat uw kind is gevallen, dan vullen onze beroepskrachten een formulier in die u meekrijgt, zodat u kunt nalezen wat er is gebeurd. Mocht het zo zijn dat uw kind zodanig is gevallen dat wij het noodzakelijk vinden dat uw kind naar de EHBO gaat dan zullen wij telefonisch contact met u opnemen om te bepalen of u of de BSO deze procedure zal starten.

## **Inspectie**

Ieder jaar wordt Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoe Scholen bezocht door de inspectie Kinderopvang. Tijdens dit bezoek wordt er bekeken of wij voldoen aan de eisen van de Wet Kinderopvang. Dit heeft onder andere te maken met de veiligheid en gezondheid, verhouding tussen beroepskrachten en kinderen en overige wettelijke eisen. Na het bezoek wordt er een rapport opgesteld waarin staat beschreven of wel al dan niet aan alle punten voldoen. U kunt te allen tijde vrijblijvend het inspectierapport inlezen. Deze hangen ter inzage aan de informatieborden in de centrale ruimten van onze panden. Hebt u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit rapport dan kunt u altijd terecht bij de houder of de leidinggevende van de BSO.

## **EHBO**

Eerste Hulp Bij Ongelukken (EHBO) en bedrijfshulpverlening (BHV) Binnen de Stichting hebben alle beroepskrachten een EHBO diploma voor kinderen, zodat zij bij een ongeval kunnen handelen. Elk jaar wordt deze cursus in de vorm van een herhaling aangeboden. Naast het personeel met een EHBO diploma zijn er ook vaste medewerkers in dienst, van de school, met een diploma bedrijfshulpverlening, zij weten bij een eventuele brand of ontruiming hoe er gehandeld dient te worden. Ook deze cursus wordt ieder jaar herhaald.

## **Brandveiligheid en ontruiming**

Jaarlijks heeft de school een brand/ontruimingsoefening om haar medewerkers een mogelijke brand te laten ervaren en te zien hoe zij dienen te handelen. Aan deze oefening doen wij mee. Er wordt 1 keer per jaar een ontruiming geoefend. Deze oefening wordt ook nabesproken in onze teambespreking. Wij hebben brandmelders in onze opvang, ze zijn duidelijk zichtbaar voor iedereen. Bij onze



nooduitgangen hangen noodverlichtingen. Deze uitgangen zijn altijd vrij gelaten. Bij deze oefeningen zijn onze bedrijf hulpverleners nauw betrokken en leren hoe zij dienen te handelen bij een eventuele ontruiming of brand. De beroepskrachten zijn op de hoogte hoe ze moeten handelen bij de ontruiming.

## **Het beleid t.a.v. het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen**

Door de Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoe Scholen wordt ook extra dagdelen kinderopvang aangeboden en dan wel op studiedagen van de school. Deze is van toepassing voor de kinderen die zijn ingeschreven. Voor de kinderen die niet zijn ingeschreven, maar wel leerlingen zijn van de school, hanteren wij het normale tarief. Te allen tijde genieten de kinderen die zijn ingeschreven voorrang. Tijdens studiedagen zijn deze kinderen welkom naar de BSO, mits er een week van tevoren is gemeld aan de BSO. Wij dienen de kind/PW-er rato niet te overschrijden en wij mogen maar 14 kinderen in een opvang lokaal. Naast onze hoofdlokaal hebben wij speciaal voor deze periodes een extra lokaal. Gedurende deze extra dagdelen blijft het algemeen beleid van kracht.

## **Het verloop van de betaling van de maandelijkse opvangkosten**

### **Vooraf**

De inschrijving voor de BSO geschied momenteel door de coördinator/hoofd-Pw-er. De BSO staat ingeschreven bij het landelijke register kinderopvang. U dient zelf uw kinderopvang toeslag aan te vragen bij de belastingdienst. LRK:152382392.

- U ontvangt maandelijks de factuur per e-mail.
- Aan het eind van ieder jaar ontvangt u automatisch van het kinderdagverblijf een jaaroverzicht van de in totaal afgenomen uren en de daaraan gekoppelde kosten. Bewaar deze goed, u heeft ze nodig voor de verantwoording van de Rijksbijdrage.

**! Let op: dit registratieformulier is voor u van belang. Als Stichting BSOH van uw kind geen beschikking heeft, ontvangt u geen tegemoetkoming van het Rijk.**



## Opzeggen

Stichting SBOH werkt met een opzegtermijn van twee maanden, ingaande op de 1e of de 16e dag van de maand. Deze opzegging geldt niet alleen voor de gehele, maar ook voor gedeeltelijke opzegging van de SBOH plaatsen. Opzeggen kan alleen schriftelijk met vermelding van een geldige reden.

## HUISREGELS SBOH

### Inleiding

In dit document treft u de huisregels aan zoals deze gelden binnen onze buitenschoolse opvang. Deze regels bevorderen een veilige en vertrouwde opvang van uw kind(eren) bij SBOH. De huisregels zijn onder andere afgeleid van het pedagogisch beleid. Wij adviseren u dan ook het pedagogisch beleid te lezen, zodat u de achterliggende gedachte van onze huisregels kent.

### Basisregels

Met uw keuze voor onze opvang, kiest u er voor om een deel van de zorg en opvoeding van uw kind(eren) aan ons uit te besteden. Binnen de kaders van ons beleid houden wij zoveel mogelijk rekening met de wensen van u als ouder/verzorger. Wij zullen u betrekken bij keuzes die van belang zijn voor uw kind(eren). Een goede afstemming tussen thuis en SBO is van groot belang. Daarom horen wij graag wat uw wensen en ideeën zijn. Kinderen worden bij SBOH opgevangen in groepsverband. Wij zorgen ervoor dat de individuele belangen en die van de groep als geheel in balans zijn. Wij zijn eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de opvang voor ieder kind dat onze SBOH bezoekt. Het is mede daarom de taak en verantwoordelijkheid van SBOH om het beleid en de regels te bepalen.

### Omgangsvormen

SBOH is een veilige plek waar kinderen en volwassenen met elkaar omgaan op basis van respect en gelijkwaardigheid. Agressie of intimidatie, in welke vorm dan ook, wordt onder geen enkele omstandigheid getolereerd.

### Vragen rondom uw kind



Mocht u zich zorgen maken over uw kind, dan kunt u bij ons terecht. Schroom niet zulk soort zaken met ons te bespreken. Andersom zullen wij ook met u in contact treden, wanneer wij ons zorgen maken over uw kind(eren).

### **Klachtenregeling**

Wanneer u als ouder ontevreden bent over iets betreffende de opvang van uw kind(eren) of de dienstverlening van SBOH, dan horen wij dit graag. SBOH is vanaf 1 januari 2009 aangesloten bij de SKK Klachtenregeling.

## **HUISREGELS Alfabetisch**

### **Aanmelding kinderdagverblijf**

Een kind vroegtijdig inschrijven voor een plaats bij de SBOH vergroot de kans dat SBOH kan voorzien in de vraag van de ouders. Kinderen kunnen worden ingeschreven vanaf de leeftijd van 4 jaar, wanneer tevens bekend is naar welke basisschool zij te zijner tijd gaan. Een inschrijfformulier is aan te vragen bij de SBOH.

### **Afspraken rondom vakantieopvang.**

Tenzij er minder dan 3 kinderen gebruik maken van vakantieopvang, gaan we in overleg met de ouders, naar alternatieve opvang zoeken. Tijdens de vakantieopvang maken we ook uitstapjes, met toestemming van de ouders.

### **Aanwezigheid melden**

In verband met het plannen van activiteiten e.d. verzoeken wij u de beroepskrachten te informeren als uw kind(eren), na een periode van afwezigheid onze SBOH weer gaat bezoeken. Het liefst één dag van tevoren.

### **Afwezigheid melden**

Mocht uw kind de SBOH onverhoopt niet bezoeken, meldt dit dan voor 10.00 uur aan de beroepskrachten. U kunt ons bereiken op het telefoonnummer *06-47586085*.

### **Allergieën**

Is uw kind allergisch, geef dit dan aan ons door.

### **Auto parkeren**

Het is uitsluitend toegestaan uw auto te parkeren in de daarvoor bestemde parkeervakken (blauwe zone).



### **Bereikbaarheid ouders**

Zorg dat wij u altijd kunnen bereiken voor overleg. Geef wijzigingen van telefoonnummers en andere gegevens direct aan ons door, zodat onze administratie steeds up-to-date blijft.

### **Brengen en ophalen van uw kind**

U kunt uw kind op de eindtijd van het vooraf afgesproken tijd ophalen. In de vakantie heeft de SBOH een vakantie programma. Er zijn extra activiteiten in en buiten SBOH. Mocht u uw kind na 9.30 uur willen brengen of voor 17.00 uur willen ophalen, informeer dan eerst bij ons of dit mogelijk is. SBOH sluit normaliter om 19.00 uur. Dit betekent dat u voor deze tijd uw kind opgehaald moet hebben. Het kan zijn dat u uw kind door een ander laat ophalen. U dient dit van te voren (telefonisch) aan ons door te geven.

Bij verkeershinder of een calamiteit kunt u telefonisch aan ons doorgeven door wie uw kind opgehaald wordt. De genoemde personen moeten zich op verzoek van ons kunnen legitimeren d.m.v. een geldig legitimatiebewijs.

### **Calamiteiten**

Bij calamiteiten kan het nodig zijn om het gebouw te ontruimen. Dit gebeurt uit voorzorg of omdat er direct gevaar is voor de kinderen en anderen die zich in het gebouw bevinden. Wanneer er besloten wordt tot ontruiming laten wij een alarmsignaal klinken, of delen wij u dit mede. Zodra dit het geval is, verlaat u op rustige wijze het pand. U volgt gedurende een calamiteit altijd instructies op van het personeel. Eventueel evacueren wij de kinderen naar een andere locatie. Wanneer dit het geval is, worden de ouders op de hoogte gesteld en verzocht hun kinderen daar te komen ophalen. Meldt dan altijd aan ons dat u uw kind meeneemt. Op de opvang ligt er ter inzage een calamiteitenplan.

### **Hoofdluis**

Hoofdluis is een ongemak dat zich gemakkelijk en snel kan verspreiden. Om deze verspreiding zoveel mogelijk te beperken, vragen wij ouders die thuis hoofdluis en/of neten geconstateerd hebben, dit thuis te behandelen. Stel ons vervolgens op de hoogte, zodat wij extra alert kunnen zijn.



Zodra bij SBOH hoofdluis geconstateerd wordt, overleggen wij met ouders over de behandeling. Uit voorzorg worden dan alle andere kinderen onderzocht en alles bij de dag door schoongemaakt en gewassen.

### **Kinderziekten en epidemieën**

Bij een uitbraak van een kinderziekte of epidemie raadplegen wij de GGD en wij handelen minimaal conform de voorschriften en adviezen van deze organisatie. Meldt het ons altijd, wanneer uw kind een kinderziekte heeft of wanneer u dit vermoedt.

### **Kleding en schoeisel**

De kinderen spelen intens bij SBOH en werken met bijvoorbeeld zand, verf of lijm. Houdt hier rekening mee bij het kleden van uw kind. Wij proberen te voorkomen dat kleding beschadigt of vuil wordt. Zo dragen de kinderen schorten tijdens het verven of plakken. Desondanks kan het gebeuren dat kleding vuil wordt.

SBOH kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. De verf- en lijmproducten die we gebruiken zijn uitwasbaar.

In verband met verstikkingsgevaar zijn kledingstukken, waarin touwtjes rond de hals zitten, niet toegestaan. Kinderen kunnen tijdens hun spel hiermee ergens achter blijven haken. Dit geldt ook voor andere touwtjes en strikjes, langer dan 22 cm op andere plaatsen aan kledingstukken.

### **Ontbijt en lunch tijdens vakantie opvang**

In de vakantie is het mogelijk om bij SBOH te ontbijten en te lunchen.

### **Medicijnovereenkomst**

Het kan zijn dat uw kind medicijnen gebruikt. Om te zorgen dat de toediening hiervan op de juiste manier wordt uitgevoerd, maken wij gebruik van een medicijnovereenkomst. In deze overeenkomst wordt de wijze van toediening en dosering vastgelegd. U dient ervoor te zorgen dat het medicijn in de originele verpakking beschikbaar wordt gesteld en dat de uiterste houdbaarheidsdatum niet wordt overschreden.

### **Mishandeling of vermoedens hiervan**

Kindermishandeling of vermoedens hiervan worden gemeld bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Onder kindermishandeling verstaan wij alle





vormen van geestelijk- lichamelijk en seksueel geweld tegen kinderen of het nalaten van zorg en aandacht.

### **Ouder en kind bij SBOH**

Zolang u samen met uw kind in het gebouw of op het terrein van SBOH verblijft, bent u zelf verantwoordelijk voor uw kind. Het is niet toegestaan om snoep of andere etenswaren aan uw kind of andere kinderen te geven zolang u in het gebouw of op het terrein van SBOH bent.

### **Overdracht**

De overdracht is het moment dat de beroepskracht en de ouders elkaar informeren over hoe het thuis en bij SBOH is gegaan. Door goed op de hoogte te zijn over wat er met het kind is gebeurd, kunnen beide partijen adequaat inspelen op de behoeftes van het kind.

Mochten ouders graag uitgebreider spreken met de beroepskracht(en) van SBOH, dan kunnen zij hiervoor een afspraak maken.

### **Pesten**

Wanneer een kind structureel het slachtoffer is van pesten, dan heeft dit mogelijk schadelijke gevolgen voor de ontwikkeling van het kind. Bij SBOH is pesten bespreekbaar en komt het daardoor weinig tot niet voor.

Wanneer er onverhoopt een kind toch gepest wordt, dan volgen we een protocol en nemen speciale maatregelen door registratie van het gebeurde via een gedragsformulier. We maken concrete afspraken met alle betrokkenen die we na verloop van tijd kort evalueren.

Mocht u het vermoeden hebben dat uw kind pest of gepest wordt, neem dan even contact met ons op.

### **Roken**

Wij zijn van mening dat roken en kinderen niet samengaan. Daarom is het in de gebouwen en op het buitenterrein niet toegestaan te roken.

### **Ruilen van een dag**

Mocht u incidenteel een opvangdag willen ruilen, meldt u dit dan bij de leidster van uw kind. Ruilen is uitsluitend toegestaan met dagen die binnen eenzelfde week vallen. Wanneer de groepsomstandigheden het toelaten, wordt uw verzoek gehonoreerd. Een ruildag dient u 2 weken van tevoren schriftelijk te bevestigen.



## **Speelgoed meenemen**

Kinderen mogen hun eigen speelgoed meenemen naar SBOH. Het is aan de leidster om te bepalen of dat het kind ook met zijn/haar eigen speelgoed kan spelen op die dag. SBOH is niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van het speelgoed.

## **Traktatie**

Wij vinden het gewenst dat de eventuele traktaties die de kinderen uitdelen verantwoord en gezond zijn. Overleg anders even vooraf met ons.

## **Ziek zijn**

Zieke kinderen hebben extra aandacht, verzorging en rust nodig. Daarom kunnen deze het beste thuis verzorgd worden. Bovendien kan er in bepaalde gevallen besmettingsgevaar voor de andere kinderen zijn, waardoor het raadzaam is om uw kind thuis te houden.

Bij ziektesymptomen, zoals koorts (een lichaamstemperatuur van 38,5 graden en hoger), braken, diarree en bij kinderziektes moet het kind thuis blijven en goed uitzielen. Wordt uw kind ziek tijdens zijn/haar verblijf bij SBOH, dan wordt van u verwacht dat u, na hierover door ons geïnformeerd te zijn, uw kind op te halen. Wanneer uw kind niet naar onze opvang kan komen, omdat het ziek is, verzoeken wij u dit tijdig aan ons door te geven.

## **Oudercommissie**

SBOH vindt de samenwerking met ouders belangrijk. Een buitenschoolse opvang is voor kinderen, naast thuis, een tweede milieu. Daarom is afstemming noodzakelijk tussen leidsters en ouders. Er zijn ouderbijeenkomsten en ouders zijn altijd welkom op feesten en andere momenten die voor hun kind belangrijk zijn. SBOH heeft een oudercommissie. Deze commissie spreekt regelmatig over het dagelijkse reilen en zeilen op onze opvang.

De nieuwe Wet Kinderopvang die sinds januari 2005 van kracht is, stelt een oudercommissie verplicht in ieder kinderdagverblijf en geeft die oudercommissie verzwaard adviesrecht op diverse punten.

### **De oudercommissie stelt als doel:**

- De belangen van de kinderen en de ouders van SBOH kinderopvang zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen.
- Te adviseren ten aanzien van kwaliteit.

### **De Oudercommissie heeft adviesrecht in de volgende zaken:**



- Kwaliteitsbeleid
- Pedagogisch beleidsplan
- Voedingsaangelegenheden
- Risico inventarisatie van veiligheid en gezondheid
- Openingstijden
- Klachtenregeling
- De Oudercommissie alsook de overige ouders hebben inzage in het inspectierapport van de GGD.
- De Oudercommissie vergadert minimaal gemiddeld 3x per jaar.
- Naast het inventariseren van knelpunten en het uitbrengen van advies naar de directie, bieden zij ook ondersteuning aan activiteiten.

*\*Mocht u interesse hebben om lid te worden van de Oudercommissie, neemt u dan contact op met een van de leden.*

*\*Mocht u vragen hebben, bepaalde punten graag wilt bespreken of mocht u zich willen aanmelden, dan kunt u dat bij de beroepskracht doen.*

## **Klachten**

Door of namens een ouder kan bij de klachtencommissie een klacht tegen de stichting worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de ouder; klachten van ouders worden behandeld door een klachtencommissie (min. 2 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden); klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling); klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

### **Klachtenregeling oudercommissie**

Oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de landelijke Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, zie [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)



De stichting SBOH Kinderopvang brengt beide klachtenregelingen bij de intakegesprek met de ouders en middels haar website, [www.bso-hindoescholen.nl](http://www.bso-hindoescholen.nl) onder de aandacht van de ouders.

Ter aanvulling:

## **Klachtprocedure Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen**

### **Klachtenregeling**

Overeenkomstig de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, en na goedkeuring van de inhoud door zowel het stichtingsbestuur als de oudercommissie, is de navolgende klachtenregeling van kracht. Om deze regeling leesbaar te houden wordt in dit schrijven met ouder(s) tevens wettelijk vertegenwoordiger(s) bedoeld.

### **Inleiding**

Bij Stichting Buitenschoolse Opvang Hindoescholen ( hierna SBOH ) doen we dagelijks ons best respectvol om te gaan met de kinderen en de ouders. Dat gaat meestal goed, maar soms loopt de opvang of het contact niet naar ieders tevredenheid. Als een gewenste reactie of actie uitblijft of een bejegening als onheus wordt ervaren, kan er een klacht ontstaan. Voor de kwaliteit van onze opvang achten wij het belangrijk om te weten waar ontevredenheid over bestaat en nemen we klachten serieus. Deze regeling is bedoeld om ouders een mogelijkheid te bieden om:

- volgens een vastgelegde procedure
- hun klachten aan de orde te stellen.

### **Uitgangspunt**

Voorkomen is beter dan genezen. Binnen de SBOH willen we voorkomen dat er aanleiding is voor klachten. Daarvoor is belangrijk dat zowel de ouders als de medewerkers tijdig bij elkaar aankloppen als er ergens onvrede over bestaat. In een gesprek zal vaak de oorzaak van de onvrede gevonden en opgelost kunnen worden.

### **Oneens**

Als u als ouder het niet eens bent met de wijze waarop u of uw kind behandeld, bejegend, en/of verzorgd wordt, dan kunt u dit kenbaar maken. De meest aangewezen persoon om mee te praten is diegene die onvrede bij u gewekt heeft. Heeft dat geen effect dan kunt u zich het beste richten tot de direct leidinggevende (locatie coördinator of de houder). Er zal naar gestreefd worden



om de oorzaak van de onvrede in een gesprek weg te nemen en/of naar ieders tevredenheid tot een oplossing te komen.

### **Klachtenregeling voor ouders**

In principe mag iedere ouder een klacht indienen. Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten van werknemers. Een ouder kan een klacht voor zichzelf of als wettelijk vertegenwoordiger van zijn/haar kind een klacht indienen.

### **Onderwerp van een klacht**

Er kunnen alleen klachten in behandeling worden genomen die betrekking hebben op "gedragingen". Hiermee wordt bedoeld een handeling van een medewerker of wettelijk vertegenwoordiger van SBOH (in de uitoefening van diens functie). Het kan gaan om wat deze persoon gedaan of juist niet gedaan heeft, maar kan ook betrekking hebben op een besluit. Het moet wel gaan om een individuele en concrete zaak. Een aantal voorbeelden:

- De pedagogisch werker weigert informatie te geven over uw kind
- Uw adreswijziging wordt, ondanks herhaaldelijk verzoek niet doorgevoerd
- De groepsleiding besluit zonder opgaaf van reden dat uw kind niet mag drinken.

In algemene zin betreft het gedrag waarbij u of uw kind persoonlijk nadeel ervaart. Als u klaagt over een gedraging jegens een derde (anders dan uw eigen kind), dan kan uw klacht niet in behandeling worden genomen. Als u het niet eens bent met bijvoorbeeld de pedagogische visie of met de openingstijden of als u klachten heeft over het inschrijvingsbeleid, dan zal uw klacht ongegrond worden verklaard. Het betreft dan klachten over algemene, abstracte of beleidsmatige onderwerpen. Uw klacht daarover zal zeker bekeken worden, maar niet conform deze regeling in behandeling worden genomen.

### **Interne klachtenregeling**

Indien een gesprek met betrokkene(n) of met de leidinggevende niet het gewenste effect heeft, dan kunt u een klachtbrief schrijven en richten aan de directie. Deze zal uw klacht bekijken en daarover binnen 6 weken een besluit nemen.

### **Beroep**

Als u het niet eens bent met het besluit dat de directie neemt, dan zijn er twee onafhankelijke commissies waar u met uw klacht terecht kunt. De twee onafhankelijke commissies zijn:



1. Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK): postbus 398, 3740 AJ Baarn, ([www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl))
2. Geschillencommissie Kinderopvang (GCK): Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

In de klachtenregeling van een kinderdagverblijf hoort de mogelijkheid opgenomen te zijn dat klachten voorgelegd kunnen worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. Een kinderdagverblijf kan zelf een dergelijke commissie samenstellen of zich aansluiten bij een bestaande commissie. SBOH heeft besloten om zich aan te sluiten bij een landelijke, onafhankelijke klachtencommissie, de SKK.

De SKK geeft een advies, waaraan SBOH zich verplicht heeft te houden. Mocht dat advies niet het gewenste effect hebben of wilt u uw klacht niet voorleggen aan de SKK, dan kan de klacht ingediend worden bij de GCK. De regeling rond klachtvoering bij deze commissie is vastgelegd in de Algemene Voorwaarden Kinderopvang. De GCK doet een bindende uitspraak.

Wij adviseren om bij een klacht eerst de interne procedure te doorlopen. Het staat de klager echter vrij om zich rechtstreeks tot de SKK te wenden. Voor een behandeling van de klacht bij de GCK is het wel een voorwaarde dat u uw klacht eerst binnen de organisatie voor behandeling heeft neergelegd.

### **Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang**

In 2007 is de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang opgericht binnen de SKK.

Vanaf 2009 moeten organisaties zich aanmelden om te voldoen aan de Wet. Deze klachtencommissie geeft oudercommissies de gelegenheid om een klacht in te dienen over hun organisatie. Het doel van de Klachtenkamer is het op een effectieve en laagdrempelige manier uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het convenant en zoals deze zijn opgenomen in de beleidsregels. De klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie ter zake de bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 60 Wet Kinderopvang. Het volledige reglement Oudercommissie Kinderopvang is beschikbaar op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)

SBOH heeft ook de oudercommissie aangemeld.

Natuurlijk hopen wij dat klachten die oudercommissies hebben zo snel mogelijk naar tevredenheid kunnen worden opgelost door de betrokken medewerkers



Adres: Regentesseweg 1  
1312 AA Almere  
Tel: 06 47 58 60 85  
Email: Shriganisha-nso@hotmail.nl

op locatie. Wij gaan er dan ook van uit dat een klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n).

Bij een klacht met betrekking op een pedagogisch werker kan een beroep gedaan worden op de leidinggevende van de pedagogisch werker, de coördinator. In geval er dan geen bevredigende oplossing kan worden gevonden is het zaak dat de oudercommissie zich wendt tot de houder.

Bij een klacht met betrekking tot een pedagogisch werker gaan wij er ook vanuit dat de klacht eerst wordt voorgelegd aan de direct betrokkene(n). In het geval beide partijen er samen niet uitkomen, kan er contact worden opgenomen met de directie van SBOH.

Uiteraard kunnen oudercommissies ook advies inwinnen bij de Overkoepelende Ouder Commissie (OOC) over hoe zij met een klacht om kunnen gaan. Voor de oudercommissie binnen SBOH geldt dat zij naast de klachtenprocedure van SBOH ook gebruik kunnen maken van de klachtenprocedure van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Dit is een onderdeel van sKK.