

ALGEMENE HUISREGELS SKH, maart 2019

INHOUD

1	Voorwoord	3
2	Locaties en groepen van SKH	3
2.1	Stamgroepen KDV.....	3
2.2	Basisgroepen BSO.....	4
2.3	Overplaatsing.....	4
3	Soorten opvang en opvangtijden	4
3.1	Openingstijden	4
3.2	KDV	4
3.3	Buitenschoolse opvang.....	5
4	Brengen & Halen	7
4.1	Brengen	7
4.2	Halen.....	7
4.3	Weren van één van de ouders op de locatie.....	7
5	Plaatsingsprocedures	7
5.1	Wennen	7
5.2	Wijziging van dagen.....	8
5.3	Het ruilen van dagen	8
5.4	Afmelden	8
5.5	Ziekte	8
6	Hygiëne en veiligheid	8
6.1	Inentingen.....	8
6.2	Roken.....	8
7	Medicijnverstrekking	9
7.1	Geneesmiddelenverstrekking.....	9
7.2	Medische handelingen	9
8	Informatievoorziening	9
9	Financiering van de kinderopvang (wettelijke regelingen)	9
10	Financiële regelingen (regels SKH)	10
10.1	Contract, facturering, annulering, opzegging en betaling.....	10
10.2	Opzeggen.....	10
10.3	Uitbetaling tegemoetkoming van de overheid.....	10
10.4	Extra kosten i.v.m. te laat ophalen van de kinderen	10
10.5	Extra opvang.....	10
10.6	Verzekeringen.....	11
10.7	Overstapservice	11
10.8	Overmacht	11
11	Privacy	11
11.1	Foto's	12
11.2	Video Interactie Begeleiding (VIB).....	12
11.3	Informatie-uitwisseling met scholen.....	12
12	Kwaliteitssysteem	12
13	Ouderraad/oudercommissie	13
13.1	Visie van SKH op medezeggenschap ouders in de kinderopvang	13
13.2	Taakverdeling van de ouderraad en de oudercommissies.....	13
14	Interne klachtenprocedure	13
15	Verlies en diefstal	13
15.1	Kleding	14
15.2	Sieraden.....	14
15.3	Smartphone	14

15.4	Buitenspeelmateriaal	14
16	Overige Huisregels	14
16.1	Bedrijfskleding	14

1 Voorwoord

Beste ouders,

In dit document vindt u de huisregels en andere praktische informatie die te maken hebben met uw kind(eren) in de groep. Aanvullende informatie die specifiek is voor de locatie vindt u in de huisregels van de locatie. Wijzigingen in dit document zullen na overleg met de ouderraad aan u kenbaar gemaakt worden d.m.v. publicatie in een nieuwsbrief.

In dit document worden de volgende afkortingen gebruikt:

- KDV Kinderdagverblijf opvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar
- BSO Buitenschoolse opvang opvang voor kinderen van 4 tot 12 jaar
voor en na schooltijd en tijdens de vakanties
- VSO Voorschoolse opvang opvang voor schooltijd
- NSO Naschoolse opvang opvang na schooltijd
- TSO Tussenschoolse opvang opvang tussen de middag
- Pm-er Pedagogisch medewerker
- SKH Stichting Kinderopvang Hoorn

2 Locaties en groepen van SKH

De opvang van de kinderen vindt plaats in groepen. De groepen zijn samengesteld volgens de landelijk geldende normen qua aantallen, leeftijdsopbouw en beroepskracht-kind ratio.

De groepen kinderen zijn ondergebracht in:

Verticale groepen KDV	0 – 48 maanden	Max. 12 kinderen	2 gediplomeerde pm-ers
BSO- groepen	4 – 12 jaar	Max. 22 kinderen	2 gediplomeerde pm-ers
BSO- groepen	8 – 12 jaar	Max. 30 kinderen	3 gediplomeerde pm-ers

2.1 Stamgroepen KDV

Kinderen in de dagopvang worden geplaatst in een vaste stamgroep met vaste pm-ers. Dit is de groep waar het kind de meeste tijd door zal brengen.

Incidenteel maken kinderen gebruik van een tweede groepsruimte. Dat gebeurt op dagen of in perioden dat de groep zodanig onderbezet is dat de groepen samengevoegd kunnen worden.

Indien gebruik gemaakt wordt van een tweede groepsruimte, dan betreft dat waar mogelijk de hele groep met de vaste pm'er(s). Er zijn twee uitzonderingen:

- In de samengevoegde groep is maar 1 pm-er nodig. Dit betekent dat de vaste pm-er van 1 van de groepen op dat moment niet aanwezig is.
- De groep wordt verdeeld over twee andere groepen of drie/vier groepen worden samengevoegd naar 1 groep. Zowel de vaste stamgroep, de vaste stamgroepsruimte als de vaste pm-er is in dit geval afwezig. Deze situatie doet zich vooral voor op rustige dagen in de vakantieperiodes.

Ouders geven door ondertekening van het contract bij SKH, automatisch schriftelijk toestemming voor het incidenteel (maximaal 2 dagdelen aaneensluitend) plaatsen van hun kind op de koppelgroep. Dit geldt alleen voor kinderen ouder dan 1,5 jaar. De pm-er zal de ouder vooraf mondeling vragen of er bezwaar is tegen het plaatsen van het kind op de koppelgroep. Indien dit het geval is, blijft het kind op de eigen groep.

2.2 Basisgroepen BSO

De BSO-locaties van SKH zijn gekoppeld aan basisscholen. Dit maakt dat kinderen die gebruik maken van een plaats op de BSO, zoveel mogelijk geplaatst worden in de nabije omgeving van hun basisschool. Kinderen in de BSO worden geplaatst in een vaste basisgroep. Dit is de groep waarmee het kind na schooltijd gezamenlijk een eet- en drinkmoment heeft. De groep kan vervolgens verlaten worden om aan te sluiten bij een zelf gekozen activiteit (zie ook [pedagogische visie](#)). Dan wordt de maximale omvang van de basisgroep tijdelijk losgelaten. Wel blijft het aantal kinderen per pm-er van kracht, toegepast op het totaal aantal aanwezige kinderen op de locatie. In de volgende situaties wordt bij SKH afgeweken van de vaste basisgroep:

- Twee of meer basisgroepen worden incidenteel samengevoegd.
- Twee of meer basisgroepen worden structureel samengevoegd.
- Individuele kinderen worden incidenteel of structureel in een andere basisgroep (op dezelfde locatie) geplaatst. In dit geval worden groepen niet samengevoegd, maar opgedeeld of gesplitst.

Voor de stabiliteit van de groepen kiest SKH ervoor om op alle woensdagen en vrijdagen en in de vakanties de BSO kinderen op een hoofdlocatie op te vangen.

2.3 Inzet stagiairs en BBL

SKH stelt met regelmaat stageplaatsen beschikbaar op de BSO en KDV locaties. Dit zijn immers onze toekomstige medewerkers en wij dragen dan ook graag bij aan een goede opleiding en begeleiding in de praktijk. Alle stagiairs van de BOL opleidingen worden boventallig ingezet. Zij draaien dus mee met de vaste bezetting op de groep en beschikken te allen tijde over een VOG (verklaring omtrent gedrag). Vanaf hun 3^e leerjaar mogen zij bij CAO ook invallen tijdens vakanties en/of ziekte van een vaste PM-er op de eigen stagelocatie. Daarbij houden wij rekening met de 33% regel, wat betekent dat een stagiair in deze situatie nooit meer dan 33% van de bezetting mag uitmaken.

Naast stagiairs nemen wij soms ook BBL-ers aan. Dit zijn medewerkers in opleiding waarbij de nadruk op de praktijk ligt. Zij mogen in hun 3^e jaar volledig meewerken op de groep met dien verstande dat ook hier de 33% regel geldt en men dus nooit meer dan 33% van de bezetting mag uitmaken. Daarnaast beschikken ook zij over een VOG en ziet de GGD te allen tijde toe op een goede naleving van de van toepassing zijnde regelgeving.

2.4 Overplaatsing

Kinderen worden, indien mogelijk, geplaatst op een BSO-locatie die op loopafstand van hun school ligt, zodat zij door de pm-ers te voet gehaald en gebracht kunnen worden. Het kan voorkomen, dat scholen van reeds geplaatste kinderen aan andere BSO locaties worden gekoppeld als dat organisatorisch beter is. In dat geval kan het zijn dat uw kind(eren) samen met de andere kinderen van deze school overgeplaatst worden naar een andere BSO. SKH behoudt zich dan ook het recht voor uw kind over te plaatsen naar een andere locatie.

3 Soorten opvang en opvangtijden

3.1 Openingstijden

De openingstijden van de locaties vindt u [hier](#).

3.2 KDV

Naast hele dagopvang van 7.00 tot 18.30 is er ook opvang voor halve dagen in beperkte mate mogelijk. Met dien verstande dat de bezetting 's ochtends en 's middags met elkaar in verhouding dient te blijven. Maximaal wordt een verschil van 2 kinderen geaccepteerd. Als gevolg hiervan is het niet altijd mogelijk om van een hele opvangdag één dagdeel op te zeggen.

De opvangtijden bij halve dagopvang zijn van 7.00 tot 13.30 uur of van 12.30 tot 18.30 uur.

3.3 Buitenschoolse opvang

Voor de kinderen die de basisschool bezoeken biedt SKH buitenschoolse opvang, bestaande uit:

- Voorschoolse opvang
- Naschoolse opvang
- Vakantie-BSO
- Opvang op lesvrije dagen
- Thema-BSO
- BSO op maat

3.3.1 Voorschoolse opvang

De voorschoolse opvang biedt opvang voor school van 7.00 tot 9.00 uur in de schoolweken. Kinderen die gebruik maken van de voorschoolse opvang moeten vóór 8.00 uur 's ochtends gebracht worden. Tijdens de voorschoolse opvang wordt een ontbijt aan de kinderen geserveerd. Ook bij de voorschoolse opvang wordt afmelden zeer op prijs gesteld. Indien uw kind alleen van de voorschoolse opvang gebruik maakt, heeft u geen recht op opvang tijdens de schoolvakanties en lesvrije dagen.

3.3.2 Naschoolse opvang

De naschoolse opvang biedt opvang na schooltijd tot 18.30 in de schoolweken. Wij zorgen ervoor dat de kinderen wordt opgehaald op school door onze pm-ers. De BSO is gekoppeld aan de basisscholen in de buurt en maakt onderdeel uit van de wijk of buurt.

3.3.3 Vakantie-BSO

Kinderen die in de schoolweken gebruik maken van NSO kunnen ook gebruik maken van de vakantie-BSO, indien ze ook vakantieweken in het contract hebben opgenomen. Ze krijgen afhankelijk van het contract een tegoed naar rato waarmee ze in het ouderportaal de vakantiedag moeten aanvragen.

3.3.4 Opvang op lesvrije dagen

Indien mogelijk worden de BSO kinderen ook op lesvrije dagen, als deze op de eigen dagen vallen, opgevangen op één van onze locaties. Als de locatie waar de opvang plaatsvindt niet de eigen locatie van het kind is dan zullen kinderen, afhankelijk van de bezetting, 's middags teruggebracht worden naar hun eigen groep. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het op tijd doorgeven van lesvrije dagen.

3.3.5 Thema-BSO

De activiteiten op de thema BSO maken het keuzeaanbod voor kinderen vanaf 7 jaar nog aantrekkelijker. De thema BSO's zijn tijdens schoolweken geopend en vervoer vanaf elke school in Hoorn wordt door SKH geregeld. Meer informatie hierover vindt u op onze [website](#).

3.3.6 BSO op maat

BSO op maat bestaat uit flexibele opvang of opa&oma pakket. De opvang hiervoor wordt gegarandeerd mits een week tevoren aangevraagd.

- Flexibele opvang is mogelijk bij SKH. De ouders bepalen aan de hand van hun rooster een gemiddeld aantal dagdelen waarvoor opvang nodig is. Er wordt een tegoed aangemaakt in het ouderportaal, waarmee de ouders tevoren de opvangdagen kunnen inplannen. De opvangtijden voor de flexibele opvang zijn gelijk aan die van de hele dag-, halve dag- en buitenschoolse opvang. Er wordt een toeslag van 15% betaald op de vaste vraagprijs over de flexibele dagdelen.
- Opa&oma pakket: Naast opvang voor één of meer vaste dagen per week, kunnen 13 losse opvangdagen worden afgenomen die gewoon maandelijks meegefactureerd worden (zodat er kinderopvangtoeslag op aangevraagd kan worden), maar die gedurende het jaar op een zelf gekozen moment afgenomen kunnen worden. Want opa en oma zijn ook wel eens ziek of op vakantie. (Opa of oma kan uiteraard ook de buurvrouw, zus of tante zijn.) Ook in dit geval wordt een tegoed aangemaakt in het ouderportaal, waarmee de ouders tevoren de opvangdagen kunnen inplannen.

4 Brengen & Halen

4.1 Brengen

Bij de KDV hebben de kinderen die de hele dag of de ochtend komen, om 9.00 uur afscheid genomen van diegenen die hen gebracht hebben. Voor de middagopvang kunnen de kinderen tussen 12.30 en 13.00 uur gebracht worden. Bij de VSO kunnen de kinderen die naar school gebracht moeten worden, tot uiterlijk 8.00 uur gebracht worden. Na school komen de kinderen afhankelijk van de eindtijd van school naar de BSO. In de schoolvakanties kunnen de kinderen tot 9.00 uur gebracht worden.

4.2 Halen

De KDV-kinderen die alleen op de ochtend geplaatst zijn, kunnen tussen 12.30 en 13.30 uur gehaald worden. De kinderen die de hele dag of de middag geplaatst zijn of gebruik maken van de BSO, kunnen vanaf 16.00 uur tot sluitingstijd van de locatie gehaald worden. Als de kinderen worden opgehaald door een ander persoon dan de verzorger, dient dit gemeld te worden. Bij het brengen en halen van de kinderen dient er altijd gelegenheid te zijn om een praatje te maken met één van de pm-ers. Vaak zal de pm-er hiervoor het initiatief nemen. Als dit niet het geval is, aarzel dan niet zelf op de pm-er af te stappen. Nauw contact met de pm-ers is belangrijk voor u, maar is ook van het grootste belang voor uw kind en de groep.

4.3 Weren van één van de ouders op de locatie

Het komt voor dat een ouder ons meldt dat de andere ouder niet gerechtigd is het kind te komen halen of informatie over het kind te ontvangen. Onze pm-ers zijn geïnstrueerd om het kind alleen mee te geven aan:

- de contractpartner ((mede)ondertekenaar van het contract)
- de personen die u tijdens het kennismakingsgesprek als gerechtigd hebt aangemerkt
- elke andere volwassene die tevoren door de contractpartner wordt doorgegeven

Indien nodig kan onze pm-er om een identiteitsbewijs vragen. Mocht één van de contractpartners niet meer gerechtigd zijn om het kind te komen halen, is een gerechtelijk bevel nodig, waarvan wij een kopie ontvangen.

5 Plaatsingsprocedures

5.1 Wennen

Uitgangspunt: voor elk kind geldt bij SKH eenmalig een gratis 2-weekse wenperiode bij ingang van het contract voor dagopvang of BSO.

Het bovenstaande uitgangspunt in aanmerking genomen gelden de volgende voorwaarden:

- Bij aaneensluitende overgang van KDV naar BSO is de gratis wenperiode niet van toepassing.
- Als de overgang van dagopvang naar BSO niet aaneensluitend is, is gratis wennen alleen van toepassing als er 6 maanden of meer verstreken zijn tussen het einde van het contract op de dagopvang en de start van het contract op de BSO.
- De gratis wenperiode wordt ingepland twee weken voor de gewenste ingangsdatum contract van de ouder, zodat de wenperiode echt als zodanig kan worden gebruikt.
- Indien ouder het contract binnen 3 maanden na ingangsdatum van de gratis wenperiode weer verbreekt, wordt de gratis wenperiode alsnog met terugwerkende kracht in rekening gebracht.

Voorafgaand aan de plaatsing geldt een wenperiode van een week tot 14 dagen, waarin we met u en uw kind kennismaken met de groep en de pm-ers. Afspraken over het wennen worden gemaakt tijdens het eerste gesprek.

5.2 Wijziging van dagen

Regelmatig komt het voor dat er iets verandert in het rooster van een werkende ouder. Het gevolg is dat ook de dagen waarop het kind geplaatst is, veranderd moeten worden. Naarmate de groepen voller zijn, is het veranderen van dagen moeilijker. Ook het wijzigen van hele naar halve dagen kan soms een probleem zijn. Het aantal kinderen 's morgens mag niet teveel afwijken van dat in de middag. Hierdoor kan het gebeuren, dat iemand die een hele dag opzegt op de wachtlijst komt voor een halve dag. Om teleurstelling te voorkomen is het van het grootste belang dat u eventuele veranderingen van gewenste dagen van opvang tijdig aanvraagt via het ouderportaal. Bij afname van minder dagdelen geldt de gebruikelijke opzegtermijn.

5.3 Het ruilen van dagen

Restitutie voor niet afgenomen dagdelen is niet mogelijk. Wel is onbeperkt ruilen mogelijk onder bepaalde voorwaarden. Klik [hier](#) voor alle regels rond tegoeden, ruildagen en extra dagen via het ouderportaal. SKH garandeert geen plaats bij het ruilen van dagen. Als de groep het niet toelaat, bijvoorbeeld omdat de maximale groeps grootte is bereikt, kan er geen gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid om te ruilen.

5.4 Afmelden

Als uw kind door bijvoorbeeld ziekte of vakantie niet naar de locatie komt, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan de groepsleiding door te geven. Het afmelden van de opvang is heel belangrijk voor de pm-ers en, indien van toepassing, voor het taxibedrijf. Afmelden voorkomt onnodige zorg en onrust.

5.5 Ziekte

Kinderen die ziek zijn, kunnen niet worden opgevangen. Het is niet mogelijk binnen de opvang voldoende aandacht en zorg te garanderen voor een ziek kind. Wanneer een kind ziek wordt op het KDV of de BSO, zal contact met de ouders worden opgenomen en overleg plaatsvinden. Zo nodig wordt de ouder verzocht het kind te halen. Als een kind ziek uit school komt, zal de pm-er contact met u opnemen, zodat u eventueel iets kunt regelen voor de rest van de week. Voor besmettelijke ziekten houdt SKH de aanbevelingen aan van de plaatselijke GGD. Als u een infectie vermoedt bij uw kind, dient u dit te melden. Bij twijfel over besmettingsgevaar dient overlegd te worden met de huisarts of het kind de locatie kan bezoeken.

6 Hygiëne en veiligheid

SKH houdt zich aan de wetgeving m.b.t. hygiëne en veiligheid, voert jaarlijks de risico-inventarisatie uit en maakt hierop een plan van aanpak. Daarnaast worden alle locaties door de GGD gecontroleerd. Het rapport van de GGD wordt aan de oudercommissie van de locaties ter informatie verstrekt en gepubliceerd op de website.

6.1 Inentingen

Wettelijk kan op grond van de huidige wetgeving vaccineren niet worden verplicht. Het wel of niet inenten van kinderen is een keuze van de ouders. Omdat het niet verplicht is, mogen kinderopvangorganisaties kinderen om die reden ook niet weigeren op de opvang of ouders verplichten hun kind te laten inenten.

6.2 Roken

Op al onze locaties is het verboden om te roken. Zowel in de tijd dat de kinderen aanwezig zijn als daarbuiten.

7 Medicijnverstrekking

Soms komt het voor dat de ouder een verzoek doet om een kind tijdens het verblijf op de locatie geneesmiddelen toe te dienen. Ook is het mogelijk dat er een situatie ontstaat waarbij medische handelingen uitgevoerd moeten worden. Voor beide situaties hebben wij als organisatie te maken met de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). De regelgeving met betrekking tot geneesmiddelenverstrekking en medische handelingen staat in deze wet beschreven. SKH heeft deze wet vertaald naar een werkinstructie en werkt volgens de richtlijnen die in deze werkinstructie zijn opgenomen.

7.1 Geneesmiddelenverstrekking

In het kort moeten bij geneesmiddelenverstrekking de volgende zaken geregeld worden:

- Het verzoek van de ouder wordt vastgelegd in de "Overeenkomst gebruik geneesmiddelen".
- Deze overeenkomst wordt, zowel door de ouder als de pm-er van het kind, ondertekend.
- De pm-er die de overeenkomst sluit met de ouder, is verantwoordelijk voor het toedienen van het geneesmiddel.
- De pm-er kan, bijvoorbeeld wanneer haar dienst afloopt, de verantwoordelijkheid overdragen aan een collega.
- Betreffende collega neemt de verantwoordelijkheid over door de afspraken in de overeenkomst goed door te lezen en door de overeenkomst mede te ondertekenen.
- D.m.v. een aftekenlijst wordt bijgehouden op welke tijdstippen het geneesmiddel is verstrekt.

7.2 Medische handelingen

Medische handelingen gedurende de opvang beperken zich in de regel tot eenvoudige handelingen als het schoonmaken van een wondje, het plakken van een pleister etc.

In situaties waarbij uitgebreider medisch gehandeld moet worden, dient dit in een gesprek met de teamcoördinator te worden afgestemd.

8 Informatievoorziening

SKH heeft verschillende manieren van informatievoorzieningen.

- Ouderportaal: Communicatie en informatieverstrekking gebeurt grotendeels via het ouderportaal.
- Oudergesprekken: Eenmaal per jaar worden er oudergesprekken gevoerd. Vanaf de leeftijd van 7 jaar worden kinderen uitgenodigd om aan dit gesprek deel te nemen.
- Nieuwsbrief: Per locatie komt er regelmatig een nieuwsbrief uit met informatie over de locatie. Ook algemene informatie die van belang is voor alle ouders, wordt via de nieuwsbrieven aan u kenbaar gemaakt.
- Website: Interessant nieuws over SKH en verslagen van evenementen en uitjes worden regelmatig geplaatst op de [SKH Facebookpagina](#), de Facebookpagina van de betreffende locatie (indien van toepassing) of op de [nieuwpagina van onze website](#).

9 Financiering van de kinderopvang (wettelijke regelingen)

De Wet kinderopvang regelt o.a. de financiering van de opvangkosten. De ouder sluit een contract af met SKH en ontvangt de factuur voor de opvangkosten. In de meeste gevallen komen de ouders in aanmerking voor een inkomensafhankelijke tegemoetkoming van de overheid. Voor meer informatie verwijzen wij naar de site van de belastingdienst www.toeslagen.nl.

10 Financiële regelingen (regels SKH)

10.1 Contract, facturering, annulering, opzegging en betaling

Er geldt een opzegtermijn van 1 maand. Deze termijn gaat in op het moment dat de schriftelijke opzegging is ontvangen.

Ook bij annulering voor ingangsdatum geldt deze opzegtermijn. Indien ouder het contract binnen 3 maanden na ingangsdatum van de gratis wenperiode weer verbreekt, wordt de gratis wenperiode alsnog met terugwerkende kracht in rekening gebracht.

Maandelijks ontvangt u van SKH vooraf een factuur voor de kosten van kinderopvang, eventueel verminderd met de namens u door SKH ontvangen bijdrage van de overheid. Deze factuur wordt door SKH per email verzonden. Voor de betaling van de factuur maken wij bij voorkeur gebruik van een automatische incasso, waarvoor u bij het contract een machtiging aantreft. Het te betalen bedrag dient voor de 1^e van de maand op de rekening van SKH te staan. Voor niet afgenomen dagdelen wordt geen restitutie verleend.

10.2 Opzeggen

Door middel van een aangetekende brief, tenminste een maand voor de gewenste datum van ingang, kunt u uw plaats (tussentijds) opzeggen. Opzegging per mail is ook mogelijk, maar het is de verantwoordelijkheid van de ouder om te controleren of het mailbericht is aangekomen. Beëindiging vindt plaats 1 maand na de datum van ontvangst van de schriftelijke opzegging.

De plaatsing kan door SKH worden beëindigd, met een opzegtermijn van 1 maand, indien de leiding van de locatie van mening is, dat het individuele belang van het kind niet gebaat is bij de geboden kinderopvang, dan wel dat het groepsbelang niet langer toelaat dat het kind deel uitmaakt van de groep.

Het verminderen van het aantal dagdelen wordt ook als een opzegging of annulering beschouwd. Bij opzegging van een contract voor flexibele opvang, vakantieopvang en het opa & oma pakket geldt dat bij beëindiging teveel afgenomen dagdelen in rekening worden gebracht.

10.3 Uitbetaling tegemoetkoming van de overheid

De tegemoetkoming van de overheid (kinderopvangtoeslag) kan door de Belastingdienst rechtstreeks aan SKH worden overgemaakt. Dit vraagt u aan via het wijzigingsprogramma op www.toeslagen.nl.

Het door de overheid betaalde bedrag wordt in dat geval op de factuur in mindering gebracht. Aan het einde van het jaar moeten deze bedragen worden verantwoord aan de belastingdienst. Mocht blijken dat SKH teveel heeft ontvangen van de belastingdienst dan zijn de ouders verantwoordelijk voor de terugbetaling, daar de ontvangen bedragen ten onrechte in mindering zijn gebracht op de factuur.

10.4 Extra kosten i.v.m. te laat ophalen van de kinderen

Soms komt het voor dat kinderen te laat gehaald worden, d.w.z. na de officiële sluitingstijd van de locatie. Als dit vaker voorkomt of als u uw kind meer dan 15 minuten te laat ophaalt, zijn wij helaas genoodzaakt dit extra in rekening te brengen.

10.5 Extra opvang

Als de groep het toelaat kunt u gebruik maken van extra opvang. Als u geen tegoeden heeft om in te zetten, ontvangt u hiervoor een factuur. Voor deze extra kosten ontvangt u eveneens een

tegemoetkoming van de overheid, die u apart aan de Belastingdienst via het wijzigingsprogramma door dient te geven.

10.6 Verzekeringen

SKH heeft de volgende verzekeringen afgesloten:

- Collectieve ongevallen verzekering, incl. gebitsdekking
- Aansprakelijkheidsverzekering

U blijft zelf in principe aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door uw kind.

10.7 Overstapservice

SKH biedt ouders de mogelijkheid direct over te stappen naar een SKH locatie indien dat gewenst is. SKH neemt de kosten voor de opzegtermijn bij de organisatie waar het kind geplaatst is, voor haar rekening. Hierbij gelden de volgende regels voor ouders:

- Na aanmelding bij ons doet u zo spoedig mogelijk een schriftelijke opzegging bij uw huidige kinderopvangorganisatie. U stuurt ons een kopie van de opzegging én van de bevestiging daarop die u van uw huidige kinderopvangorganisatie ontvangt.
- U stuurt ons een kopie van de overeenkomst met de huidige kinderopvangorganisatie waaruit blijkt hoeveel dagen u afneemt.
- Zodra u de factuur heeft ontvangen van de huidige kinderopvangorganisatie stuurt u ons een kopie van deze factuur. Wij verminderen onze factuur met het bedrag dat u in rekening gebracht krijgt van de andere kinderopvangorganisatie.
- Indien u bij ons minder dagen afneemt dan bij uw huidige kinderopvangorganisatie, dan krijgt u maximaal het aantal dagen dat u bij ons afneemt gecrediteerd.
- Het totale bedrag dat wordt gecrediteerd kan nooit meer zijn dan het bedrag dat wij u in rekening brengen.
- De overeenkomst voor plaatsing dient te worden aangegaan voor een periode van tenminste 6 maanden.

10.8 Overmacht

Onder overmacht aan onze zijde wordt verstaan: iedere al dan niet voorziene, aan SKH niet toe te rekenen omstandigheid, die de opvang van de kinderen bemoeilijkt of belet. Daaronder verstaan wij: staking, werksluiting, molest en in het algemeen alle omstandigheden buiten onze wil en macht. In geval van overmacht als hierboven bedoeld heeft SKH het recht overeenkomsten met ouders zonder betaling van een schadevergoeding te annuleren.

11 Privacy

SKH gaat zorgvuldig om met privacy gegevens van haar klanten, medewerkers en sollicitanten. Hierbij wordt voldaan aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en gelden de volgende bepalingen:

- Alle persoonsgegevens worden in overeenstemming met de AVG en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- SKH heeft maatregelen genomen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, accuraat, toereikend, ter zaken dienend en niet bovenmatig zijn.
- Binnen SKH is verwerking van persoonsgegevens toegestaan aan personen voor wie en voor zover dat met het oog op de uitoefening van hun functie nodig is.

Meer informatie hierover vindt u op onze [website](#)

11.1 Foto's

SKH laat regelmatig foto's maken voor PR-doeleinden door een vakfotograaf of maakt zelf foto's. Ook komt het wel eens voor dat een fotograaf van bijvoorbeeld het Noord-Hollands Dagblad foto's komt maken voor bij een artikel. Het kan dus zijn dat er foto's van uw kind(eren) gepubliceerd worden op onze website, op de Facebook pagina, in folders, in advertenties of in artikelen voor de krant. Indien u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dat kenbaar maken op de aanvullende gegevens bij het contract.

11.2 Video Interactie Begeleiding (VIB)

SKH maakt gebruik van Video Interactie Begeleiding (VIB). De interacties tussen pm-ers en kinderen worden op de groep gefilmd. De beelden worden intern gebruikt om pm-ers bewust te maken van hun handelen. Op die manier wordt continu gewerkt aan het bereiken van een hogere pedagogische kwaliteit. Indien u bezwaar heeft tegen het filmen van uw kind, kunt u dat doorgeven aan de locatie op het moment dat dit aan de orde is.

11.3 Informatie-uitwisseling met scholen

SKH behoudt zich het recht voor om informatie uit te wisselen over een kind met de basisschool waar het kind geplaatst is. Dit geldt uitsluitend voor de scholen waarmee door SKH een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten met betrekking tot het verzorgen van de BSO en/of de TSO. Het gaat hierbij om informatie die van belang is voor een goede overdracht tussen school en TSO en NSO en daarmee voor het welzijn van het kind, een en ander ter beoordeling van de wijkmanager.

Wanneer we zorgen hebben over het welbevinden of ontwikkeling van een kind zullen we – na toestemming van de ouders- contact opnemen met de school om onze zorg te delen en afspraken te maken over een gezamenlijke pedagogische aanpak. Omdat het voor een kind van belang is dat de volwassenen om hem heen op één lijn zitten, heeft het onze voorkeur dat ouder(s) aan dit overleg met school deelnemen.

Wanneer een kind de overstap maakt van het kinderdagverblijf naar de basisschool, dan wordt door de pm-er een overdrachtsformulier voor de basisschool ingevuld. Dit formulier wordt met ouders besproken in het afscheidsgesprek. Wij sturen dit formulier door naar de basisschool van uw keuze, tenzij u nadrukkelijk aangeeft dat u dit niet wilt.

12 Kwaliteitssysteem

SKH kiest vrijwillig om te werken volgens de HKZ normen, om te garanderen dat ouders en kinderen kunnen rekenen op de best mogelijke opvang. Deze normen strekken verder dan de kwaliteitsvoorschriften die de Wet kinderopvang oplegt. Begin 2004 is SKH getoetst door het Keurmerkinstituut en heeft het certificaat verkregen. Om het certificaat te behouden wordt SKH jaarlijks door een externe organisatie getoetst.

In het kwaliteitssysteem zijn onze aanpak en de afspraken vastgelegd. Hierin staat onder meer informatie over het pedagogisch beleid en de daaraan gekoppelde werkinstructies, zoals geneesmiddelenverstrekking, maar ook de mogelijkheden voor medezeggenschap, het klachtenreglement en informatie over de doelstellingen en verbeterpunten die we onszelf stellen. Als u over een bepaald onderwerp meer wilt weten, vraagt u hier dan naar op uw locatie. Inspraak van ouders in het beleid geschiedt via de ouderraad en de oudercommissies. Voor meer informatie over de HKZ-normen, zie www.hkz.nl.

13 Ouderraad/oudercommissie*

Het reglement medezeggenschap ouders voldoet aan de eisen vanuit de Wet kinderopvang. Daar waar in de Algemene Voorwaarden wordt gesproken van oudercommissie is dit bij SKH de ouderraad.

13.1 Visie van SKH op medezeggenschap ouders in de kinderopvang

SKH ziet de ouderraad in de eerste plaats als belangenbehartiger van de ouders die gebruik maken van de kinderopvang. Daar waar SKH als aanbieder van kinderopvang tracht een zo goed mogelijke kwaliteit te bereiken, is de ouder of verzorger als gebruiker van de kinderopvang degene die kan bepalen of de beoogde kwaliteit ook werkelijk wordt geboden. De inbreng van de ouderraad en de signalen die zij afgeeft zijn van invloed op de beleidskeuzes en beslissingen die worden genomen binnen SKH.

13.2 Taakverdeling van de ouderraad en de oudercommissies

De ouderraad houdt zich bezig met SKH in zijn geheel en de belangen van alle ouders die gebruik maken van de kinderopvang. De ouderraad adviseert en heeft inbreng op beleidsniveau, zij overlegt met directie en raad van toezicht. De door de oudercommissies afgevaardigde leden ouderraad worden door de oudercommissies gemandateerd om op centraal niveau namens hen te spreken en te handelen.

De oudercommissie is verbonden aan een locatie en houdt zich bezig met de belangen van ouders binnen deze locatie. De oudercommissie adviseert en heeft inbreng op uitvoeringsniveau en voert overleg met de teamcoördinator en pm-ers. Per oudercommissie heeft een van de leden de positie van afgevaardigde in de ouderraad. De oudercommissie heeft daarnaast een ondersteunende rol bij bijvoorbeeld evenementen en ouderavonden.

Voor de contactpersoon van uw oudercommissie kunt u terecht bij de teamcoördinator.

14 Interne klachtenprocedure

SKH streeft naar een hoge graad van kwaliteit van haar pedagogisch handelen en dienstverlening en daarmee naar tevredenheid van haar klanten/gebruikers. Niettemin kunnen deze reden hebben tot ongenoegen of ontevredenheid. Van belang is dat dit kan worden geuit tegenover degene die het aangaat of over wie wordt geklaagd en die in staat is dit weg te nemen. Uitgangspunt bij deze interne klachtenprocedure is dat de klacht wordt behandeld en naar tevredenheid wordt weggenomen.

Een mondelinge of schriftelijke klacht hoort in eerste instantie binnen de kinderopvang-onderneming te worden afgewikkeld. Voor meer informatie kunt u terecht op onze [website](#).

15 Verlies en diefstal

SKH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, vermissing of diefstal van spullen van kinderen. Uiteraard zijn er wel maatregelen om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Medewerksters van SKH gaan zo zorgvuldig mogelijk om met persoonlijke eigendommen van de kinderen. Op alle locaties, KDV en BSO, is voor elk kind een eigen mandje of postvakje aanwezig. Hierin worden eventuele spullen bewaard. Ook worden hierin brieven van school of van SKH gedaan met het doel deze aan de ouders te verstrekken. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van de inhoud van de mandjes of postvakken.

* Bij de SKH is gekozen voor 'ouderraad' i.p.v. 'cliëntenraad'.

Wij verzoeken u om de kinderen alleen de hoogstnoodzakelijke spullen mee te geven of te laten meenemen. Een knuffel, doekje of speen van thuis die een kind nodig kan hebben om lekker te slapen, is natuurlijk wel aan te raden. Speelgoed meenemen mag, maar op eigen verantwoordelijkheid. BSO-kinderen worden hier door de pm-ers ook op gewezen. Er is een vaste plaats voor (fiets)sleutels voor de BSO-kinderen.

15.1 Kleding

Beschadiging of vies worden van kleding wordt zoveel mogelijk voorkomen door het gebruik van slabbetjes, schilderschorten, laarzen, etc. Het is echter niet altijd te vermijden; bij het spelen hoort ook vies worden. Ouders wordt aanbevolen om de naam van het kind te vermelden in jassen, laarzen, schoenen, tassen, etc.

15.2 Sieraden

Wij adviseren u uw kind geen sieraden om te doen als hij/zij naar de locatie komt. Als de sieraden gevaar opleveren of het kind belemmeren om vrij te spelen, zullen de pm-ers deze afdoen en in het mandje van het kind stoppen.

15.3 Smartphone

Wij adviseren u uw kind geen smartphone/tablet mee te geven als hij/zij naar de locatie komt.

15.4 Buitenspeelmateriaal

Kinderen mogen buitenspeelmateriaal zoals skeelers, mini steps, wave- en/of skateboards van huis meenemen en op de BSO gebruiken. In verband met veiligheid en verantwoordelijkheid zijn een helm en knie-, elleboog- en polsbeschermers verplicht.

16 Overige Huisregels

16.1 Bedrijfskleding

Al onze pm-ers en stagiaires dragen tijdens hun werktijden bedrijfskleding van SKH.