

# HUISREGELS TUSSENSCHOOLSE OPVANG VAN SKH

maart 2017

## INHOUD

<b>1</b>	<b>VOORWOORD</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>DE ORGANISATIE</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DE VISIE OP EN HET VERLOOP VAN DE TSO</b> .....	<b>2</b>
3.1	Visie op TSO .....	2
3.2	Hoe verloopt de TSO voor uw kind?.....	2
<b>4</b>	<b>DE VERSCHILLENDE TSO MODELLEN</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>PLAATSINGSPROCEDURE</b> .....	<b>3</b>
5.1	Minimum aantal dagen per week.....	3
5.2	Aanvangsdatum .....	3
<b>6</b>	<b>SOORTEN OPVANG</b> .....	<b>3</b>
6.1	Contract voor vaste vaste dagen .....	3
6.2	Flexibel contract .....	3
6.3	Strippenkaart .....	3
6.4	Medewerking leerkrachten .....	4
<b>7</b>	<b>VOEDING</b> .....	<b>4</b>
7.1	Uitgangspunten .....	4
7.2	Snoepbeleid .....	4
<b>8</b>	<b>MEDICIJNVERSTREKKING</b> .....	<b>4</b>
8.1	Geneesmiddelenverstrekking.....	4
8.2	Medische handelingen .....	4
<b>9</b>	<b>INFORMATIEVOORZIENING</b> .....	<b>5</b>
9.1	TSO-nieuwsbrief .....	5
9.2	Website.....	5
<b>10</b>	<b>FINANCIERING VAN DE KINDEROPVANG (WETTELIJKE REGELINGEN)</b> .....	<b>5</b>
<b>11</b>	<b>FINANCIËLE REGELINGEN (REGELS SKH)</b> .....	<b>5</b>
11.1	Prijsverhogingen .....	5
11.2	Facturering.....	5
11.3	Tarieven voor extra opvang.....	5
11.4	Automatische incasso.....	5
11.5	Verzekeringen.....	6
<b>12</b>	<b>WIJZIGEN EN OPZEGGEN</b> .....	<b>6</b>
<b>13</b>	<b>KLACHTENREGLEMENT</b> .....	<b>6</b>
13.1	Interne klachtenprocedure.....	6
<b>14</b>	<b>HUISREGELS</b> .....	<b>7</b>
14.1	Afmelden .....	7
14.2	Eigen speelgoed.....	7
14.3	Spelen bij een vriendje .....	7
14.4	Overmacht .....	7
14.5	Verlies en diefstal .....	7
14.6	Informatie-uitwisseling met scholen .....	7
14.7	Lastig gedrag op de TSO .....	7

## 1 Voorwoord\*

In dit document treft u algemene informatie over de TSO voor ouders of verzorgers die een contract met SKH afsluiten.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u zich altijd wenden tot de TSO-coördinator op de school van uw kind, de teamcoördinator of wijkmanager van de gekoppelde SKH locatie of één van de medewerkers van het Centraal Kantoor:

## 2 De organisatie

SKH is een stichting met een Raad van Toezicht. De structuur van de organisatie is die van een lijn/staforganisatie. De Raad van Toezicht bestaat uit deskundigen, bijvoorbeeld op juridisch, financieel en agogisch gebied.

Het managementteam bestaat uit de directeur, de manager pedagogiek, de manager bedrijfsvoering, de manager personeelszaken en de wijkmanagers. De teamcoördinator is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de locatie. De wijkmanager geeft leiding aan de medewerkers van een kindercentrum, aan de team- en TSO-coördinatoren en aan de TSO-medewerkers en groepshulpen.

Op onze website vindt u op de pagina van de betreffende locatie de verantwoordelijke wijkmanager voor uw TSO.

## 3 De visie op en het verloop van de TSO

### 3.1 Visie op TSO

De pedagogische visie van SKH luidt als volgt:

**SKH biedt ieder kind de ruimte om zich, in eigen tempo, in een veilige omgeving door spel en ontdekking te ontwikkelen.**

SKH vertaalt haar visie naar de TSO door respect te hebben voor de eigenheid van ieder kind. SKH geeft prioriteit aan een veilige en vertrouwde omgeving waar het kind in een ontspannen sfeer kan overblijven, eten en drinken. Om dit te waarborgen wordt de TSO op een gestructureerde manier gerealiseerd.

### 3.2 Hoe verloopt de TSO voor uw kind?

De kinderen komen aan het einde van de ochtend naar de overblijfruimte. Er is een aparte overblijfruimte voor elke groep van 25 kinderen met 2 TSO-medewerkers. De jongste kinderen worden door de leerkracht naar de TSO gebracht of worden door de TSO medewerker uit de klas opgehaald. De medewerker heeft dan al de nodige voorbereidingen getroffen, zodat de kinderen direct kunnen beginnen met de maaltijd. Na afloop van de maaltijd wordt gezamenlijk opgeruimd waarna de lunchclub start. Kinderen kunnen kiezen uit creatieve en sportieve activiteiten die zich voornamelijk buiten afspelen. Daarnaast kunnen ze ook ontspannen in de 'chillhoek' of vrij

spelen. Het belangrijkste is dat kinderen een prettige tijd hebben bij de TSO. Na afloop van de TSO worden de jongste kinderen door de medewerker weer naar de eigen klas gebracht.

## 4 De verschillende TSO modellen

De TSO medewerkers bij SKH zijn professionele pedagogisch medewerkers (pm-ers) en groepshulpen. De prijs die u voor de TSO betaalt, hangt af van de mate waarin pm-ers worden ingezet. Met de school van uw kind is een keuze gemaakt voor één van de mogelijke modellen. De modellen die per school gelden, kunt u vinden op onze website <http://www.kinderopvanghoorn.nl/tso/prijzen/>.

De toepassing van één van de modellen is afhankelijk van de mogelijkheid om groepshulpen in te zetten. Melden zich niet voldoende groepshulpen aan, dan zullen wij genoodzaakt zijn het model, en dus de prijzen aan te passen per de eerst volgende mogelijkheid.

## 5 Plaatsingsprocedure

### 5.1 Minimum aantal dagen per week

Bij de TSO geldt géén minimum aantal dagen per week, wel per maand. Om administratieve redenen kunnen kinderen die minder dan 2 keer per maand komen, geen gebruik maken van een vaste plaats. Wel van een incidentele plaats op basis van strippenkaarten.

### 5.2 Aanvangsdatum

Kinderen worden geplaatst per de 1<sup>e</sup> of 16<sup>e</sup> van de maand.

## 6 Soorten opvang

### 6.1 Contract voor vaste vaste dagen

Als u structureel gebruik maakt van de TSO en u maakt gebruik van vaste dagen per week (bijvoorbeeld elke maandag en donderdag), dan kunt u een contract voor vaste dagen met SKH afsluiten. Als uw kind een keer niet naar de TSO komt en u meldt uw kind voor 17.00 uur de voorgaande dag af via het ouderportaal, ontvangt u een tegoed voor afwezigheid in het ouderportaal, waarmee u de dag later in het (school)jaar kunt gebruiken. Als een kind minder komt dan het aantal dagen volgens contract, volgt er geen restitutie.

### 6.2 Flexibel contract

Als u structureel gebruik maakt van de TSO (vanaf 1 keer per maand, 12 keer per jaar) en u wilt de TSO dagen flexibel gebruiken, dan kunt u een flexibel contract met SKH afsluiten. U ontvangt vervolgens automatisch een tegoed in het ouderportaal, waarmee u de TSO dagen kunt inplannen.

### 6.3 Strippenkaart

Als u alleen incidenteel gebruik wilt maken van de TSO (minder dan 12 keer per jaar), dan kunt u gebruik maken van een strippenkaart.

## 6.4 Medewerking leerkrachten

Wij verzoeken u om aan de leerkracht van uw kind te melden dat uw kind overblijft. Het is belangrijk dat de leerkracht weet op welke dagen het kind naar de TSO gaat en dus niet wordt opgehaald.

## 7 Voeding

### 7.1 Uitgangspunten

SKH gaat ervan uit dat u uw kind een verantwoord lunchpakket meegeeft. SKH zorgt voor melk en kinderthee. Mocht uw kind liever iets anders willen drinken, dan kunt u dit zelf meegeven.

Koolzuurhoudende dranken zijn niet toegestaan.

Er zijn duidelijke regels en afspraken met betrekking tot hygiëne, gedrag aan tafel, tafelmanieren en sociale omgang. Eten en drinken dient een sociale en vooral plezierige bezigheid te zijn.

Daarom wordt een kind nooit gedwongen te eten, maar wel gestimuleerd en geprezen als het lukt om alles van het meegebrachte lunchpakket op te eten en te drinken.

### 7.2 Snoepbeleid

SKH voert het beleid dat snoepen met mate mag. Het uitgangspunt is dat bij een feestelijke gelegenheid iets extra's gepresenteerd mag worden. Bijvoorbeeld: pepernoten met Sinterklaas en een kerstkransje met Kerst.

## 8 Medicijnverstrekking

Soms komt het voor, dat de ouder een verzoek doet om een kind bij de TSO 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.

### 8.1 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 TSO-medewerker ondertekend.
- De TSO-medewerker die de overeenkomst sluit met de ouder, is verantwoordelijk voor het toedienen van het geneesmiddel.
- De TSO-medewerker kan, bijvoorbeeld wanneer zij op een bepaalde dag niet werkt, de verantwoordelijkheid overdragen aan een collega.
- De 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.

### 8.2 Medische handelingen

Medische handelingen bij de TSO 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 TSO coördinator te worden afgestemd. De school zorgt dat er altijd een bedrijfshulpverlener aanwezig is voor onvoorziene omstandigheden.

## 9 Informatievoorziening

### 9.1 TSO-nieuwsbrief

Twee à drie keer per jaar komt er een TSO-nieuwsbrief uit. Hierin treft u informatie aan die voor u, als ouder, van belang is.

### 9.2 Website

Interessant nieuws over SKH en verslagen van evenementen en uitjes worden regelmatig op de nieuwspagina van onze website geplaatst: [www.kinderopvanghoorn.nl](http://www.kinderopvanghoorn.nl)

## 10 Financiering van de kinderopvang (wettelijke regelingen)

De Wet kinderopvang regelt o.a. de financiering van de opvangkosten. De TSO valt niet onder deze regeling en komt derhalve niet in aanmerking voor een inkomensafhankelijke tegemoetkoming van het Rijk.

## 11 Financiële regelingen (regels SKH)

### 11.1 Prijsverhogingen

Twee keer per jaar, in januari en in september, kunnen de prijzen van de TSO worden aangepast. U ontvangt hierover, uiterlijk in de maand voorafgaande aan de verhoging, bericht.

### 11.2 Facturering

Bij het afsluiten van een flexibel contract en een contract voor vaste dagen worden de jaarlijkse kosten voor de TSO in tien gelijke maandbedragen door SKH bij u geïncasseerd in de schoolmaanden september tot en met juni. In de maanden juli en augustus zult u dus geen kosten in rekening gebracht krijgen voor de TSO.

De vaste maandprijs bij een **contract voor vaste dagen** is gebaseerd op de jaarprijs van 39 schoolweken vermenigvuldigd met het aantal contractdagen dat u per week afneemt. Dit jaartarief gedeeld door tien termijnen is de uiteindelijke maandprijs. Wij berekenen 39 schoolweken in plaats van 41 schoolweken, omdat we ervan uitgaan dat gedurende 2 schoolweken in het jaar er geen TSO hoeft te worden geboden vanwege schoolreisjes, vrije middagen, feestdagen, etc.

De vaste maandprijs bij een **flexibel contract** is gebaseerd op de jaarprijs van 12 maanden vermenigvuldigd met het aantal dagen dat u per maand afneemt. Dit jaartarief gedeeld door 10 termijnen is de uiteindelijke maandprijs.

De ouders ontvangen voor de TSO kosten geen factuur. Het op het contract vermelde bedrag wordt maandelijks voor de 1<sup>e</sup> van de maand geïncasseerd. Voor niet afgenomen dagen wordt geen restitutie verleend.

### 11.3 Tarieven voor extra opvang

Als u gebruik maakt van extra opvang en daardoor meer dagen afneemt dan u volgens contract per jaar betaalt, ontvangt u hiervoor een aanvullende factuur tegen het voor uw school geldende tarief.

### 11.4 Automatische incasso

Ouders die gebruik maken van een TSO plaats, dienen een machtiging voor automatische incasso af te geven.

## 11.5 Verzekeringen

SKH heeft de volgende verzekeringen afgesloten:

- Collectieve ongevallen verzekering, incl. gebitsdekking
- Aansprakelijkheidsverzekering

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

## 12 Wijzigen en opzeggen

Opzeggen van de TSO kan door het sturen van een brief of email aan SKH. De opvang wordt dan gestopt met een opzegtermijn van 2 weken. Het verminderen van het aantal dagen wordt ook als een opzegging beschouwd. Als u uw contractdagen wilt wijzigen, kunt u dit doorgeven via het ouderportaal of via het contactformulier op de website van SKH.

## 13 Klachtenreglement

### 13.1 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 redenen hebben tot ongenoegen of ontevredenheid. Van belang is dat dit kan worden geuit tegenover degene die het aangaat of over wie wordt geklaagd en dat die persoon in staat is de klacht 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 kinderopvangonderneming te worden afgewikkeld.

#### Waar kunt u terecht met een klacht?

*Eerst naar de (pedagogisch) medewerker TSO,*

met een klacht over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep kunt u altijd bij de medewerker TSO van uw kind terecht. Zij is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst van uw klacht kunt u het bespreken tijdens het halen of brengen van uw kind of een afspraak maken met betreffende medewerker om er even rustig over te kunnen praten.

Komt u er met de medewerker TSO niet uit, dan kunt u een afspraak maken met de wijkmanager.

Betreft uw klacht het handelen van de wijkmanager, neemt u dan contact op met de directeur. De contactgegevens van het centraal kantoor staan vermeld op de website.

*Eerst naar de administratieve afdeling waar uw klacht betrekking op heeft,*

wanneer de klacht betrekking heeft op b.v. de facturering of een andere administratieve aangelegenheid, kunt u op de betreffende afdeling terecht voor het bespreken van uw klacht.

Komt u er met de betreffende afdeling niet uit, neemt u dan contact op met de manager bedrijfsvoering. De contactgegevens van het centraal kantoor staan vermeld op de website.

*Komt u er met de betreffende afdelingen niet uit of heeft uw klacht meer betrekking op de gehele organisatie?*

Wanneer uw klacht onvoldoende wordt, of kan worden opgelost door de leidinggevende, dan kunt u zich tot de directie wenden. Een afspraak maken is altijd mogelijk.

In alle gevallen mag u er vanuit gaan dat er naar uw klacht wordt geluisterd en dat er alles aan zal worden gedaan het probleem op te lossen, zodanig dat SKH met dit soort "leermomenten" haar voordeel kan doen en haar pedagogisch handelen en dienstverlening blijvend kan verbeteren. Klachten krijgen hiermee het karakter van gratis adviezen voor management en medewerkers.

## **14 Huisregels**

### **14.1 Afmelden**

Als uw kind door bijvoorbeeld ziekte niet naar de TSO komt, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk door te geven via het ouderportaal of de app. Afmelden voorkomt onnodige zorg en onrust.

### **14.2 Eigen speelgoed**

Het is verstandig de kinderen geen speelgoed van thuis mee te geven. SKH is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van eigen speelgoed.

### **14.3 Spelen bij een vriendje**

In het ouderportaal kunt u aangegeven of uw kind mag eten bij een vriendje of vriendinnetje en zo ja, bij welk vriendje of vriendinnetje. Indien u heeft aangegeven dat u dit niet goed vindt, zullen de medewerkers hiervoor ook geen toestemming geven. SKH draagt geen verantwoordelijkheid voor het zorgen dat kinderen ook daadwerkelijk bij het aangegeven vriendje of vriendinnetje gaan eten.

### **14.4 Overmacht**

Onder overmacht aan onze zijde wordt verstaan: iedere al dan niet voorzienbare, 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.

### **14.5 Verlies en diefstal**

SKH is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal van kledingstukken, speelgoed en/of persoonlijke eigendommen die door de kinderen en/of ouders meegenomen worden naar het kindercentrum en/of naar school.

### **14.6 Informatie-uitwisseling met scholen**

Het kan in het belang zijn van het welzijn van uw kind om informatie, uiteraard na uw toestemming, uit te wisselen met de basisschool waar het kind geplaatst is. Dit geldt uitsluitend voor de scholen waarmee een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten door SKH met betrekking tot het verzorgen van de BSO en/of de TSO.

### **14.7 Lastig gedrag op de TSO**

SKH heeft richtlijnen vastgesteld voor het omgaan met zeer moeilijk gedrag van kinderen die de TSO bezoeken. Bij herhaaldelijk en ernstig tot zeer ernstig wangedrag van kinderen tijdens de TSO wordt volgens een stappenplan gehandeld, waarbij in het uiterste geval het contract kan worden

beëindigd. Uiteraard wordt u, indien nodig, geïnformeerd over dit stappenplan en hier in een vroeg stadium bij betrokken.