



Infoboekje voor ouders

PESTHUISLAAN 77 | 1054 RJ AMSTERDAM | T. 020-6169383 | INFO@WILLEMIENTJE.COM



Visie

In de eerste levensjaren legt het kind de basis voor de rest van zijn leven. We zien het als onze taak om daaraan bij te dragen.

Wij willen met ons kindcentrum een waardevolle bijdrage leveren aan gezinnen. De huidige wereld ziet er anders uit dan vroeger. Waar moeder zorgde voor de kinderen en vader uit werken ging is er nu meer diversiteit in gezinssamenstelling. Bij ons is iedereen welkom. Ook is meer ruimte voor eigen invulling van werk en privé en een andere verdeling van zorgtaken. Dat vraagt soms om een oplossing buiten het gezin. Wij zorgen ervoor dat ouders hun kind met een gerust hart bij ons achterlaten. Wetende dat er goed voor ze gezorgd wordt. Dat ze gehoord en gezien worden. Dat ze zich ontwikkelen. En wetende dat ze plezier hebben en getroost worden als dat plezier even ver te zoeken is.

Wij staan naast de ouder als het om opvoeden gaat. De ouder is verantwoordelijk en wij zijn dat binnen ons vakgebied ook. Onderzoek wijst uit dat goede kinderopvang positief bijdraagt aan de sociale en emotionele ontwikkeling van het kind (Broekhuizen, 2015) en wij hebben de mooie taak de kinderen een plaats te bieden waarin we ze helpen de wereld stap voor stap te ontdekken. Op hun eigen tempo en met respect voor het individu.

Bij het kindcentrum is het anders dan thuis. Onderdeel zijn van een groep levert kansen op om dingen te leren die je alleen kunt leren van en met leeftijdsgenootjes. Die kans grijpen we met beide handen aan. Dat het thuis anders is stelt ons soms ook voor dilemma's. We praten daarover met elkaar en stellen onszelf de vraag 'handelen we in het belang van de kinderen?'. Dat houdt ons scherp en maakt dat we iedere dag opnieuw bewust bezig zijn met ons pedagogisch handelen. We zijn niet bang voor verandering als de veranderende wereld daarom vraagt.

We zoeken dagelijks naar de balans tussen veiligheid en uitdaging. Kinderen willen van nature leren en ontwikkelen en dat doen ze liefst spelenderwijs (ervaringsleren, Dewey). Bij ons is het elke dag weer vertrouwd door de vaste rituelen en de warme betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers. Geen dag is hetzelfde en toch ook weer wel.

Toetsen en testen van jonge kinderen past niet bij ons; het bijdragen aan en volgen van de ontwikkeling des te meer. Wat valt ons op? Waar liggen de talenten? Waaraan kunnen we werken? Is dit herkenbaar voor de ouder? Dat vraagt betrokkenheid van het team van Willemientje en de ouder(s). Dat mogen we van elkaar verwachten als het om kinderen gaat.

Niet direct pedagogisch, maar een transparante bedrijfsvoering, korte communicatielijnen, duidelijke informatievoorziening en meedenkend management dat klantvriendelijkheid hoog in het vaandel heeft dragen bij aan het positieve klimaat binnen ons kindcentrum.

Wij nemen ons vak serieus en we zijn een zeer ambitieus team, maar hebben een no-nonsense instelling en zijn warm en makkelijk in de omgang. We zijn erg trots op ons kinderdagverblijf en gaan uit van ons eigen kracht en eigen kunnen. Wij voelen een sterke verbondenheid met elkaar, de locatie en de kinderen.

1. Willemientje in het kort

In 1985 werd samen met ouders en het wijkcentrum kinderdagverblijf Willemientje gestart. In de loop der jaren werd Willemientje meermaals overgenomen door kinderopvangorganisaties. Sinds maart 2015 is Willemientje weer een stichting zonder winstoogmerk.

1.1 Groepen

Willemientje vangt dagelijks maximaal 39 kinderen op en heeft drie groepen met een horizontale structuur.

Babygroep Zonnetjes

Dit is een groep voor kinderen van 3 tot 15 maanden waarin dagelijks maximaal 9 baby's worden opgevangen door 3 pedagogisch medewerkers.

Dreumesgroep Vlinders

Dit is een groep voor kinderen van 12 tot 36 maanden waarin dagelijks maximaal 14 dreumesen worden opgevangen door minimaal 3 pedagogisch medewerkers (of 11 kinderen met 2 pedagogisch medewerkers).

Peutergroep Regenboog

Dit is een groep voor kinderen van 24 tot 48 maanden waarin dagelijks maximaal 16 peuters worden opgevangen door minimaal 2 pedagogisch medewerkers.

1.2 Openingstijden

Willemientje is het hele jaar geopend met uitzondering van de nationale feestdagen. Het kinderdagverblijf is op werkdagen geopend van 8.00 uur tot 18.30 uur. Op 5, 24 en 31 december sluiten wij om 17.00 uur (indien dit op een doordeweekse dag valt).

1.3 Team

Pedagogisch medewerkers

Elke groep beschikt over vaste pedagogische medewerkers met veelal lange dienstverbanden (één zelfs vanaf 1985) die hun werk met trots, grote betrokkenheid en oprechte interesse uitvoeren. Bij afwezigheid door vakantie en/ of verzuim worden zij vervangen door collega's of aan de stichting verbonden invallers. De invallers zijn goed bekend bij en met de kinderen. Bij hoge uitzondering maken we gebruik van een uitzendbureau. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een verklaring omtrent gedrag (VOG).

Pedagogisch coach

Stella is 24 uur per week aanwezig en houdt voortdurend zicht op de kwaliteit, en bewaakt en ontwikkelt deze. Ouders kunnen bij haar terecht met opvoedvragen en medewerkers worden door haar gecoacht op de werkvloer. Daarnaast is ze verantwoordelijk voor de inhoudelijke invulling van de thema's en biedt ze ondersteuning bij de activiteiten.

Directie en bestuur

Tessa werkt 36 uur en heeft de dagelijkse leiding over het kindcentrum. Ze wordt bijgestaan door een bestuur (van 5 leden) dat bestaat uit ouders van kinderen die bij Willemientje komen of tot recent kwamen. Directie en bestuur zitten dicht op de dagelijkse praktijk; de directeur heeft haar volledige focus op één kinderopvanglocatie en het bestuur heeft de eigen kinderen bij Willemientje. De unieke organisatiestructuur maakt de lijnen kort. Dat komt besluitvorming en open communicatie ten goede.

Beroepskrachten in opleiding

Wij bieden beroepskrachten in opleiding graag de mogelijkheid om beroepservaring op te doen. De stagiaires worden begeleid door een ervaren pedagogisch medewerker en werken volgens een vast rooster op een vaste groep. We hebben gecertificeerde stagebegeleiders.

Huishoudelijk medewerker en schoonmaak

We worden dagelijks ondersteund door een huishoudelijk medewerker. Zij serveert o.a. de warme maaltijd, zorgt voor de was en doet licht schoonmaakwerk. Dit levert de pedagogisch medewerkers meer tijd met de kinderen op.

Het gehele pand wordt na sluitingstijd door een professioneel schoonmaakbedrijf onderhouden. Ondersteunend personeel is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG).

1.3 Voel je goed en heb plezier!

Wij vinden het belangrijk dat een kind zich prettig voelt en plezier heeft. Doordat wij op de behoeftes van een kind proberen in te spelen zal het zich goed voelen en nieuwsgierig zijn naar wat de omgeving te bieden heeft. Als een kind zich betrokken voelt kan het zich optimaal ontwikkelen.

Welbevinden betekent dat een kind goed in zijn vel zit. Dat is een voorwaarde om te kunnen ontwikkelen. Dit zijn signalen waar we op letten: ontspannen/ gespannen, vrolijk/boos, energie/futloos, spontaan/geremd, thuis voelen/niet op gemak.

Met de term betrokkenheid wordt bedoeld dat een kind goed tot spel komt. Als een kind goed tot spel komt, ontwikkelt het zich. Dit zijn signalen waar we op letten: Geconcentreerd/snel afgeleid, snel geboeid/moeilijk warm te krijgen voor activiteiten, geniet van kijken, voelen, ontdekken/ afwezig en onverschillig.

1.4 Warm en liefdevol

Naast een prettige fysieke omgeving, vaste medewerkers op de groepen en een vast dagritme is de manier van communiceren met de kinderen een belangrijk middel om kinderen emotionele veiligheid te bieden en bezig te zijn met hun ontwikkeling. Alle medewerkers van Willemientje hebben een intensieve training gevolgd waarin ze zich deze interactievaardigheden eigen hebben gemaakt. Een uitgebreide toelichting op de interactievaardigheden en de manier waarop ze bijdragen aan de kwaliteit van Willemientje (en aan het behalen van de opvoeddoelen uit de Wet Innovatie & Kwaliteit Kinderopvang) staat in ons pedagogisch werkplan.

2. Welkom bij Willemientje

2.1 Ieder kind een mentor

Elk kind heeft zijn eigen mentor. De mentor is verantwoordelijk voor het soepele verloop van de wenperiode, de afspraken met de ouders zoals de evaluatiegesprekken van de wenperiode en de oudergesprekken. Verder doet de mentor de administratie rondom het kind, de viering van de verjaardag en zorgt de mentor ervoor dat het kind een eigen bakje krijgt en dat er een jaszak geregeld is op naam.

Wel willen we benadrukken dat bij de overdracht aan elke pedagogisch medewerker vragen kunnen worden gesteld. Met de overgang naar een andere groep krijgt het kind ook een andere mentor.

2.2 Intakegesprek

Ongeveer een maand voor het ingaan van het contract neemt de mentor telefonisch contact op voor het maken van een afspraak voor het intakegesprek. Dit gesprek is er vooral op gericht om informatie uit te wisselen. De mentor geeft informatie over het reilen en zeilen op de groep en de ouder helpt ons het kind alvast wat beter te leren kennen.

2.3 Wennen

Cruciaal is dat elk kind zich (op termijn) veilig voelt en dus besteden we veel aandacht aan het wennen. Op die manier kan niet alleen het individuele kind, maar ook de groep worden voorbereid. Ook moeten wij het kind leren kennen en is het belangrijk om een vertrouwensband op te bouwen met het kind en de ouders.

De wenperiode kan het beste plaatsvinden binnen een tijdsbestek van maximaal 2 weken.

Als er langere tijd tussen de wenmomenten zit, gaat het effect van het wennen verloren.

Het wennen kan alleen voor de ingangsdatum plaatsvinden als we daarmee binnen de voor die groep geldende beroepskracht-kindratio (BKR) blijven. Dat betekent dat het wennen pas kan vanaf de ingangsdatum van het contract.

Wennen babygroep

Twee maanden voor ingang van het contract krijgen de ouders het infoblad 'Goede start bij Willemientje' gemaild. Hierin staat informatie die de ouder(s) voorbereidt op de eerste periode bij Willemientje.

Eerste wendag:

Van 10.00 uur tot 12.00 uur. De ouder kan nog even op de groep blijven als hij dat wil. We verwachten dat de ouders goed bereikbaar zijn als ze weggaan. Nu kunnen we kijken hoe het kind op het afscheid en de afwezigheid van de ouder reageert. Als ouders het moeilijk vinden om weg te gaan bespreken we dit. Ouders kunnen altijd bellen naar de groep als ze daar behoefte aan hebben. Als de ouder terugkomt, bespreken we uitvoerig hoe het deze eerste keer is gegaan.

Tweede wendag:

Van 10.00 uur tot 14.00 uur. De ouder blijft even op de groep en gaat dan weg.

Derde wendag:

Van 10.00 uur tot 16.00 uur. Als we aan het kind merken dat het meer tijd nodig heeft om te wennen dan bespreken we dit met de ouder en nemen we wat langer de tijd om te wennen. Bijvoorbeeld nog 2 keer een korte dag op de dagen dat het kind ingepland staat of op een andere dag nog een dagdeel als de pedagogisch (BKR) dat toelaat. Het is belangrijk dat de groep en de pedagogisch medewerkers voor het kind een veilige basis worden zodat het zich vrij kan bewegen en ontplooiën.

Wennen dreumes- en peutergroep

Een maand voor ingang van het contract krijgen de ouders de folder 'Welkom op de dreumesgroep/ peutergroep' gemaild. Hierin staat informatie over de dagelijkse gang van zaken bij Willemientje. De groepsleiding maakt in overleg met de ouder een wenschema van gemiddeld drie dagen waarbij het kind elke dag iets langer bij Willemientje blijft. Ook op deze groepen geldt dat een kind dat langer nodig heeft om te wennen deze tijd krijgt.

Wennen op een volgende groep

Een kind went in stappen. De aanpak kan per kind verschillen, maar altijd geldt dat het wennen goed is voorbereid en dat een van de vaste pm-ers van de huidige groep van het kind daar (deels) bij aanwezig is. Voorafgaand aan het 'echte' wennen worden de kinderen al vertrouwd gemaakt met de nieuwe omgeving. Dreumesen en peuters spelen samen buiten en raken op die manier al spelenderwijs vertrouwd met de nieuwe groepsgeenootjes en pedagogisch medewerkers. Jonge dreumesen (nog op de babygroep) gaan onder begeleiding van hun vaste pedagogisch medewerker van de babygroep vast kennismaken met de nieuwe ruimte, de buitenruimte en de medewerkers. De bijgestelde bkr voor nuljarigen vanaf 1 januari 2019 geeft ons die ruimte.

Ouders maken voor het wennen kennis met de nieuwe medewerkers en krijgen een korte rondleiding in de nieuwe groep. Het doel van de wenperiode is dat het kind zich veilig voelt in de nieuwe situatie en zich vrij gaat voelen om zich in de groep te voegen, te spelen en zich te ontwikkelen.

3. Een dag bij Willemientje

3.1 B brengen en halen

Kinderen kunnen tussen 08.00 en 09.30 uur worden gebracht. Daarna starten de kinderen met het dagprogramma en het is fijn als ze dat ongestoord kunnen doen. Wij maken graag tijd om aan het einde van de dag te vertellen hoe de dag verlopen is. We vragen ouders op tijd (uiterlijk 18.20 uur) binnen te zijn om voor sluitingstijd een overdracht te kunnen geven.

3.2 Eten en drinken

Bij Willemientje maken we gezonde keuzes. We gebruiken geen toegevoegde suikers, geen zout en andere spullen die niet goed zijn voor kinderen. We zijn er niet krampachtig in, want een ijsje op een warme dag mag best. We eten in de ochtend fruit, rond 11.30 uur een vers gekookte, warme lunch en in de middag een cracker met gezond beleg. Tussendoor is er rauwkost of een ander gezond tussendoortje. We drinken melk, water en thee (lauw en zonder cafeïne en theïne). Ouders kunnen hun dieetwensen op de groep doorgeven.

3.3 Slapen

Slapen gaat voor de baby's nog niet altijd volgens een vast dagritme. Naarmate de kinderen ouder worden proberen we een zekere regelmaat in te bouwen. Buikslapen en inbakeren doen we alleen op verzoek van ouder(s) en alleen na schriftelijke toestemming.

Sommige dreumesen hebben nog behoefte aan twee keer slapen per dag en anderen doen nog maar één middagdutje. Voor de twee slaapjes is tijd tussen 10.30 en 12.30 uur (kinderen mogen zelf wakker worden) en tussen 15.30 en 16.45 uur. Er is altijd een medewerker die de zorg heeft voor de kleinste dreumesen op de groep.

De oudere dreumesen en peuters slapen tussen 13.00 en 15.00 uur. De dreumesen en jongere peuters slapen in een vast bed in de slaapkamer die grenst aan de dreumesgroep. De oudere peuters slapen in de slaapkamer die grenst aan de gang. Er blijft een vaste medewerker bij de kinderen tot ze slapen.

3.4 Spelen

Bij het aanbieden van activiteiten wordt rekening gehouden met een evenwichtige verdeling tussen vrij spel en georganiseerde activiteiten, begeleid en onbegeleid spel, rustig en druk spel. De activiteiten richten zich op een of meer ontwikkelgebieden; motorisch (grote en fijne), sociaal-emotioneel, creatief, taal en cognitief. We spelen ook graag buiten.

We stimuleren de kinderen om steeds een stapje verder te gaan zodat het zelfvertrouwen wordt verhoogd. Baby's worden gestimuleerd tot het omrollen, zitten, kruipen, lopen maar ook het vasthouden van hun eigen fles en het zelfstandig eten van hun fruit of yoghurt. Bij de dreumes- en peutergroep gaat dit proces gewoon door, ze leren steeds meer gebruik te maken van hun eigen lichaam. Ze leren klimmen, rennen en fietsen. Ook leren ze steeds meer te begrijpen zoals helpen met opruimen, zichzelf aan te kleden en worden ze spelenderwijs zindelijk. Kinderen ontwikkelen zich door vertrouwen te krijgen in wat ze zelf kunnen. Hierin worden ze dan ook begeleid en gestimuleerd door de pedagogisch medewerker. Langzamerhand wordt ieder kind in zijn eigen tempo steeds een beetje zelfstandiger.

Wij werken regelmatig met een thema. Sommige thema's komen elk jaar terug, denk hierbij aan de seizoenen en de feestelijke decembermaand. Ook laten we ons inspireren door evenementen zoals bijvoorbeeld de Olympische Spelen, de jaarlijkse Kinderboekenweek en de Nationale Voorleesdagen. Aan de hand van thema's die aansluiten bij de belevingswereld van jonge kinderen, zoals water, beroepen, eten, groeien enz. worden tijdens zo'n themaperiode elke dag activiteiten georganiseerd.

We lezen dagelijks voor en zingen liedjes. De jongsten spelen samen met de pm-er op een zacht kleed. De pedagogisch medewerker zit regelmatig op de grond. De pm-ers bieden activiteiten aan die de baby plezier bezorgen.

3.5 Uitstapjes

De babygroep heeft twee vierlingwagens en kan daarmee gaan wandelen.

De dreumesen en peuters hebben twee bolderkarren waarmee ze op stap kunnen. Met name de peuters gaan er regelmatig op uit (theater, museum, markt, park). Met de dreumesen zijn we iets voorzichtiger, omdat de ervaring leert dat een uitstapje best spannend voor ze is. Medewerkers gaan nooit alleen met kinderen op stap.

4. Altijd op de hoogte

4.1 Contact bij brengen en halen

Aan het begin van de dag, als de kinderen gebracht worden, en aan het einde van de dag bij het ophalen, maken wij tijd om met de ouder(s) te praten over het kind en zijn belevenissen. Deze dagelijkse gesprekjes tussen de ouder(s) en pedagogisch medewerkers kunnen naar onze mening een grote bijdrage leveren aan de vertrouwensband. Wij proberen zo goed mogelijk onze aandacht en tijd te verdelen over de ouders. Soms kan dit wel eens moeilijk zijn, bijvoorbeeld omdat er veel ouders tegelijk binnenkomen of omdat de kinderen aandacht nodig hebben.

In de ochtend geeft de ouder overdracht aan een medewerker. De overdracht in de ochtend is een korte samenvatting van bijzonderheden van het kind. Wat wij belangrijk vinden om van de ouder te horen in een overdracht is hoe het met het kind gaat, of het kind in het weekend iets speciaals heeft gedaan, maar ook wanneer een baby de eerste fles heeft gedronken en andere bijzonderheden.

Wij kunnen hier dan rekening mee houden gedurende de dag. De overdracht die de pedagogisch medewerker aan het eind van de dag aan de ouder geeft is een verhaal met de belevenissen en bijzonderheden van het kind die dag.

Wanneer een kind door iemand anders dan de ouder(s) wordt opgehaald moet je dit melden bij de groepsleiding. Wanneer dit niet aan ons is doorgegeven geven wij het kind niet mee tot we de ouder(s) gesproken hebben.

4.2 10-minutengesprek

Naast de dagelijkse overdracht voeren we eens per jaar een oudergesprek, het zogenaamde 10-minutengesprek. Deze gesprekken worden gepland rond de verjaardag van een kind. We spreken met de ouders over het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling van het kind.

Op verzoek van de ouder(s) of van de pedagogisch medewerkers kan er tussendoor een extra gesprek plaatsvinden. De pedagogisch coach en of de directeur kan daar op verzoek bij aanwezig zijn.

4.3 Schriftelijke communicatie

Nieuwsbrief - Onze nieuwsbrief verschijnt minimaal één keer per maand en wordt digitaal verspreid. Bij belangrijke gebeurtenissen bijvoorbeeld bij personeelwisselingen en het samenvoegen van groepen, worden ouder(s) middels een extra nieuwsbrief op de hoogte gesteld.

Ipad en ouderapp – Elke groep beschikt over een Ipad met de app Bitcare. Ouders worden uitgenodigd om de bijbehorende ouderapp te downloaden op hun smartphone. Deze app biedt ons de mogelijkheid te communiceren met ouders als aanvulling op telefonisch- en mailcontact. We kunnen met inachtneming van de privacy wetgeving foto's doorsturen en activiteiten toelichten aan ouders.

Infoblad 'Goede start bij Willemientje' - Twee maanden voor aanvang van het contract ontvangen ouders wiens baby gaat starten bij Willemientje het Infoblad 'Goede start bij Willemientje'. Hierin staat toegelicht hoe er bij Willemientje gewerkt wordt en hoe ouders hun kindje (en zichzelf) kunnen voorbereiden. Dat komt een goede start ten goede.

Folders dreumes- en peutergroep - Ouders wiens kind binnenkort doorstroomt naar de volgende groep ontvangen de folder 'Welkom op de dreumesgroep' of 'Welkom op de peutergroep'. In deze folder staan de belangrijkste dingen die anders zijn op de nieuwe groep (liedjes, dagindeling, zelfredzaamheid, etc.) Ouders en kinderen zijn zo beter voorbereid op de overgang naar de nieuwe groep.

4.4 Ouderbijeenkomsten

Ouderavond - Willemientje organiseert eens per jaar (in het najaar) een algemene ouderavond. We bespreken die avond het afgelopen jaar in cijfers en acties, de plannen voor de toekomst en praktische zaken. Ook zorgen we altijd voor een interactief deel waarin we ouders inzicht geven in ons werk of ouders om hun mening vragen. Tijdens de ouderavond heeft de oudercommissie tijd om desgewenst iets te bespreken met de ouders.

Cursus kinder EHBO voor ouders - In samenwerking met de oudercommissie en onze vaste opleider voor EHBO en BHV organiseert Willemientje jaarlijks een (bijna gratis) cursus kinder-EHBO voor ouders.

Thema-avonden - Een a twee keer per jaar is er een thema-avond waarop we, meestal onder begeleiding van een externe deskundige, dieper ingaan op een thema dat leeft onder ouders. Je kunt hierbij denken aan: gezonde voeding, media en jonge kinderen, peuterpuberteit en andere opvoedkundige thema's.

5. Praktisch

5.1 Wat breng je mee? En wat liever niet?

Reservekleertjes, eventueel een veilige knuffel (waar geen touwtjes aanzitten en waar de oogjes niet van los kunnen raken) en eventueel een speen. Voor de kinderen die bezig zijn met zindelijk worden zijn extra (onder)broekjes welkom. En voor de dreumesen en peuters is het fijn als ze regenlaarsjes bij Willemientje hebben (of meekrijgen bij nat weer). Er mag geen eigen speelgoed mee op de groep. Het kan stuk gaan, wellicht niet voldoen aan de gestelde eisen aan veilig speelgoed en het is vaak moeilijk om eigen speelgoed te delen voor de kinderen. Kinderen mogen altijd even iets laten zien op de groep, maar het speelgoed gaat weer mee met degene die het kind komt brengen.

5.2 Afmelden, later brengen

Wanneer een ouder besluit het kind niet naar de opvang te brengen horen we dit graag voor 09.15 uur. Dan hoeven wij ons geen zorgen te maken en kunnen we ouders die een extra dag willen wellicht nog blij maken met de vrijgekomen plek. Ook als het kind later dan 09.30 uur komt horen wij dat graag; dan kunnen we samen afspreken wat een goede tijd is om aan te sluiten bij de groep.

5.3 Ruilen en extra dagen

In principe komen de kinderen op vaste dagen naar Willemientje. Dit komt de stabiliteit van de groepen, de emotionele veiligheid en daarmee de pedagogische kwaliteit ten goede. Het kan echter voorkomen dat je op een andere dan de vaste dagen opvang nodig hebt voor je kind. We doen ons best om aan die wens tegemoet te komen. Willemientje heeft echter een hoge bezettingsgraad en daarom zal het regelmatig voorkomen dat gemiste opvangdagen niet geruild kunnen worden.

Je kunt een dag dat je kind geen gebruik maakt van de opvang ruilen tegen een andere opvangdag. Het ruilen is overigens een service en geen recht. De medewerkers van Willemientje begrijpen dat het niet door kunnen gaan van een ruildag vervelend kan zijn. Op onze beurt rekenen we op begrip van de ouder als de ruil niet door kan gaan.

Uitgangspunten en afspraken:

- Ruilen kan door de indeling van de groepen op leeftijd alleen op de eigen groep;
- De maximale groeps grootte en beroepskracht-kindratio worden niet overschreden;
- Ruildagen worden uitsluitend vooraf (minimaal vijf dagen) aangevraagd: dat betekent dat een ouder doorgeeft op welke dag het kind niet komt en aangeeft met welke dag ze deze willen ruilen (ziektedagen zijn dus niet te ruilen);
- Ruilen kan binnen twee weken voor of twee weken na de dag waarop het kind niet komt;
- Ruildagen worden uitsluitend via de chat in de ouderapp aangevraagd;
- Voor ruildagen wordt geen extra medewerker ingezet;
- Ruilen kan alleen na goedkeuring van een medewerker in Bitcare;
- Na goedkeuring is terugruilen niet meer mogelijk;
- Ruilen is kosteloos;

Het is mogelijk incidenteel een extra dag af te nemen. Hiervoor gelden de volgende regels:

- Kinderen kunnen door de indeling van de groepen op leeftijd alleen op de eigen groep worden opgevangen;
- De maximale groepsgrootte of beroepskracht-kindratio wordt niet overschreden;
- Extra dagen worden uitsluitend via de chat in de ouderapp aangevraagd (verzoeken voor de dag zelf kunnen telefonisch indien de medewerker daar op de groep tijd voor heeft);
- Een toegezegde extra dag kan uitsluitend via de chat in de ouderapp tot 1 werkdag van tevoren kosteloos worden geannuleerd (dus uiterlijk vrijdag afzeggen voor maandag, uiterlijk maandag voor dinsdag, etc.);
- We rekenen voor de extra dag een vaste dagprijs (aantal uren geopend x gebruikelijke uurtarief) die achteraf gefactureerd wordt (bijvoorbeeld; het kind komt extra op 5 september, dan komt die dag bij de factuur van november (die in oktober wordt verstuurd)).

5.4 Contract uitbreiden of opzeggen

Als er behoefte is aan een structurele extra dag kan die via Tessa worden aangevraagd. Dat gebeurt per voorkeur via een email aan tessa@willemientje.com. Ouders die al klant zijn bij Willemientje hebben voorrang op dagen die beschikbaar komen. We werken met een interne wachtlijst als de gewenste dag niet direct beschikbaar is.

De opzegtermijn is een maand; ook voor deelopzeggingen.

Het contract eindigt van rechtswege op de vierde verjaardag van het kind. Op verzoek van de ouder(s) kan de opvang verlengd worden als dat nodig is (denk aan starten op school na kerst- of zomervakantie).

5.5 Zieke kinderen

Als een kind te ziek is om op de groep te verblijven dan is het beter hem of haar thuis te houden. Denk hierbij aan (een combinatie van) symptomen als braken, diarree, pijnklachten, huilerigheid, hangerigheid, niet eten en drinken. Wij kunnen helaas geen een op een zorg bieden en een kind voelt zich thuis het best als het ziek is. Kinderen met een temperatuur boven 38,5 mogen niet gebracht worden.

Het is niet toegestaan kinderen te brengen die in de ochtend paracetamol hebben gekregen. Koorts is een symptoom dat onderdrukt wordt door het toedienen van paracetamol. Als dit is uitgewerkt kan de temperatuur snel oplopen en neemt de kans op een koortsstuip toe. Wij dienen nooit paracetamol toe. Ook niet om de tijd tot ophalen te overbruggen.

Wanneer een kind tijdens de opvang ziek wordt gelden de volgende afspraken:

- Bij verhoging/ koorts tot 38.5 bellen we om te overleggen. We laten dan weten hoe het met het kind gaat, of het zich nog goed genoeg voelt om te blijven en we overleggen over eventueel eerder ophalen. We geven aan dat kinderen met koorts niet meer in bed worden gelegd. Sommige kinderen kunnen prima af met minder/ geen slaap, maar als we merken dat het kind zich door slaapgebrek (al dan niet in combinatie met verhoging/ koorts tot 38,5) niet goed meer voelt op de groep moet het kind alsnog opgehaald worden.
- Bij een temperatuur van 38.5 en hoger moeten kinderen worden opgehaald. Soms is daar haast bij (als er naast koorts ook (een of meer) andere symptomen zijn zoals braken, diarree, pijnklachten, huilerigheid, hangerigheid, niet eten en drinken) en soms kunnen we overleggen over een tijdstip dat kind en ouder past. De beoordeling is te alle tijden aan de medewerker.

- Wanneer een kind zo ziek is (een combinatie van eerdergenoemde symptomen al dan niet in combinatie met koorts) dat wij het niet langer de zorg kunnen bieden die het nodig heeft moeten kinderen worden opgehaald (zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een uur).

Bij infectieziekten volgen we de richtlijnen van de GGD en het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid van het RIVM. De richtlijnen vind je in de Kiddi-app van het RIVM (voor IOS en Android). Hierin staat per ziekte uitleg over oorzaak, symptomen en wijze van handelen door het kinderdagverblijf. Onze medewerkers gebruiken op de groep de Kiddi-app en weten zo altijd direct hoe ze moeten handelen. Weren is zelden noodzakelijk, omdat de besmetting vaak al heeft plaatsgevonden voordat de ziekte zich openbaart.

Wij zijn ons ervan bewust dat een ziek kind onverwachte problemen op kan leveren door verplichtingen op het werk, stage of studie. Toch hopen we dat we op begrip mogen rekenen.

6. Zorg voor kwaliteit

6.1 Oudercommissie

In de oudercommissie zijn ouder(s) van de verschillende groepen binnen ons kindcentrum vertegenwoordigd. De oudercommissie is betrokken bij zaken als verandering van beleid, bijv. wenbeleid of voedingsbeleid en kan gevraagd en ongevraagd adviseren. Daarnaast organiseren zij regelmatig thema-avonden voor ouders in samenwerking met Willemientje. Er is een intensief contact tussen de directeur en de voorzitter van de oudercommissie. De OC is te bereiken via: oc@willemientje.com

6.2 Klachtenprocedure

Wij zijn ons bewust van de bijzondere positie die wij hebben omdat de ouder(s) de zorg van hun kind aan ons toevertrouwen. Stichting kindcentrum Willemientje vindt het dan ook van groot belang dat het kind met een gerust hart aan onze zorg overgelaten kan worden. Desondanks kunnen er zich momenten of situaties voordoen die leiden tot bezorgdheid of ontevredenheid en waar de ouder(s) een klacht over zou willen indienen. Hiervoor hebben wij een interne klachtenregeling en zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De regeling is inzichtelijk op kantoor (map 1) voor ouders en medewerkers.

6.3 Privacy

Wij werken met een Privacy Policy (te vinden op de website). Hierin omschrijven we hoe we met privacygevoelige informatie omgaan en waar we bepaalde gegevens voor nodig hebben/ gebruiken. Op het gebied van fotograferen en filmen hebben we ons foto- en filmbeleid. Indien ouder(s) zich hierin kunnen vinden, kunnen zij hiervoor tekenen. Dit laatste wordt besproken tijdens het intakegesprek.

7. Huisregels

We werken elke dag met veel plezier aan de ontwikkeling van de kinderen. We doen dit in een veilige omgeving waarin we ze behoeden voor de grote risico's en we ze leren omgaan met de kleine risico's. Ook ouders hebben een rol bij het bieden van deze veiligheid.

Hieronder staat een aantal regels waar iedereen die binnenkomt bij Willemientje zich aan dient te houden:

- Hekken buitenspeelplaats sluiten (ook als er geen kinderen buiten zijn op het moment van aankomen of vertrekken);
- Deuren groepen goed sluiten na binnenkomst of vertrek;
- De buitendeur mag niet geopend worden door kinderen (oudere broers/ zussen);
- Fietsen blijven buiten de hekken;
- Laat tassen niet onbeheerd achter;
- Houd de deurcode zoveel mogelijk voor jezelf;
- Breng geen eten mee op de groep (i.v.m. allergieën van kinderen waarvan je niet op de hoogte bent);
- Huisdieren zijn niet toegestaan in het kindcentrum en op de speelplaats;
- Kinderwagens kunnen alleen achtergelaten worden als ze volledig inklapbaar zijn en de gang (= vluchtroute) niet blokkeren. Maxi cosi's, fietsstoeltjes en draagzakken kun je uiteraard achterlaten;

En nog een paar huishoudelijke regels tot slot:

- Geleende reservekleertjes van Willemientje ontvangen we graag z.s.m. gewassen retour;
- Kijk regelmatig in het vakje/ bakje van je kind om te zien of er voldoende passende reservekleding aanwezig is en neem gekregen cadeautjes mee naar huis.