



Kinderkoepel

## Productomschrijving Buitenschoolse opvang – 2021

Bijlage bij de Overeenkomst over kinderopvang

Deze productomschrijving bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de door de Kinderkoepel te leveren diensten en maakt onderdeel uit van de overeenkomst voor BSO.

### Soort opvang

- Buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 jaar tot de leeftijd waarop zij naar het voortgezet onderwijs gaan.

### Openingstijden en pakketten

De BSO is 52 weken per jaar geopend op maandag t/m vrijdag tijdens 40 schoolgaande weken en 12 vakantieweken. De Kinderkoepel stelt jaarlijks vast welke 12 weken gelden als schoolvakantieweken. Voor een overzicht van de schoolvakanties en van bijzondere dagen waarop de BSO-locaties gesloten zijn, verwijzen wij u naar onze website. Op Kerstavond en Oudejaarsdag sluiten de locaties om 17.00 uur.

De buitenschoolse opvang is in de schoolweken standaard geopend van:

- 07.30 uur tot schooltijd,
- na schooltijd (bij standaard tijden en bij vast continurooster) tot 18.00 uur,
- incidenteel onder schooltijd als er geen school is vanwege studiemiddag of bij een extra dag continurooster,
- optioneel is op alle locaties opvang mogelijk vanaf 07.00 uur en/of tot 18.30 uur

Tijdens de schoolvakanties is de buitenschoolse opvang standaard geopend op:

- hele dagen of op halve dagen van 7.30 uur tot 12.45 (ochtend) en van 12.45 uur tot 18.00 uur (middag)
- optioneel is tijdens de vakanties opvang mogelijk vanaf 07.00 uur en/of tot 18.30 uur

Er is voorschoolse- en naschoolse opvang mogelijk zonder schoolvakanties (40 weken per jaar) of losse vakantieopvang tijdens 5, 8 of 12 weken in de schoolvakanties, bij continurooster en bij studiedagen of een combinatie hiervan.

### Minimale afname & kosten

De minimum afname voor een 40 weken pakket voor de BSO is 1 dag voor- of naschoolse opvang per week. De minimale afname voor een vakantiepakket van 5, 8 of 12 weken is 2 dagdelen. De tarieven van de Kinderkoepel staan vermeld op het tabblad 'Tarieven' op onze website. Via de rekenmodule op de website kunt u berekenen wat uw maandelijkse netto kosten zijn.

### Voeding en verzorging

Alle standaard materialen voor voeding, verzorging en activiteiten worden door locatie verzorgd, deze zijn bij de prijs inbegrepen. De locatie verstrekt afhankelijk van de soort opvang en afname bijvoorbeeld 1 broodmaaltijd per dag bij de lunch, fruit, tussendoortjes en drinken. Er wordt geen ontbijt verstrekt. De ouders kunnen met de groepsleiding in het intakegesprek specifieke afspraken maken over het dieet van hun kind. Deze afspraken worden schriftelijk aan de ouders bevestigd. Eventueel kunnen de ouders zelf bijvoorbeeld dieetvoeding meegeven.

### Afstemming op de vraag

De vraag naar kinderopvang is niet gelijkmatig over de week en over het jaar verspreid. Zo zijn de groepen op bepaalde dagdelen minder vol dan op andere dagen. Op zulke dagen zal er minder personeel ingezet worden en worden groepen samengevoegd. De vraag in de schoolvakanties is significant anders dan tijdens de 40 reguliere schoolweken. Om die reden hanteren wij in de schoolvakantieweken andere stamgroepen. Tijdens de schoolweken wordt elk kind in één van de schoolvakantiestamgroepen ingedeeld.

### Einddatum overeenkomst

Overeenkomsten worden standaard beëindigd bij het bereiken van de 13-jarige leeftijd.

### Wijziging van de overeenkomst

Wijzigingen dienen schriftelijk of per e-mail via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl) te worden aangevraagd. Er geldt een wijzigingstermijn van één maand.

### Opzeggen

De Kinderkoepel hanteert een opzegtermijn van één maand. Opzeggen dient schriftelijk of per e-mail via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl) te gebeuren.

### Annuleringskosten

Wanneer een getekende overeenkomst binnen één maand voor de plaatsingsdatum geannuleerd wordt, hanteren wij geen opzegtermijn van één maand. In plaats hiervan wordt éénmalig € 40,00 annuleringskosten in rekening gebracht.

### Haal- en brengtijden

Voor schooltijd kunnen kinderen tot 8.00 uur gebracht worden. Als een kind niet naar de voorschoolse opvang komt, worden ouders verzocht dit vóór 7.30 uur te melden aan de pedagogisch medewerkers op de BSO-locatie. Vanaf 16.30 uur kunnen kinderen van de BSO-locatie worden opgehaald. Als ouders hun kind vóór 16.30 uur willen ophalen dan willen de pedagogisch medewerkers dit graag van tevoren weten. Als een kind ziek is of door de ouders van school wordt gehaald op een dag dat het normaal naar de BSO gaat, moeten ouders dit telefonisch uiterlijk vóór 14.30 uur doorgeven bij de BSO-locatie. In de schoolvakanties kunnen de kinderen tot 9.30 uur gebracht worden en na 16.30 uur gehaald worden. Als ouders hun kind na 9.30 uur willen brengen of vóór 16.30 uur willen halen dan kunnen ouders dit aangeven bij de pedagogisch medewerkers.

### **Te laat komen**

Als ouders *na* de eindtijd van het dagdeel of sluitingstijd hun kind komen halen, worden de kosten hiervan extra in rekening gebracht. Deze kosten bedragen € 25, = per keer per kind.

### **Incidenteel ruilen van dagen**

Via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl) kunt u een verzoek doen voor het incidenteel ruilen van een opvangdag. Het incidenteel ruilen van dagen is alleen mogelijk binnen het afgesloten pakket, kan alléén in dezelfde week plaatsvinden en kan maximaal twee maanden van tevoren worden aangevraagd. De mogelijkheid hiervoor is afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen, de vastgelegde personeelsplanning en de beschikbare ruimte. De verzoeken worden op volgorde van aanvraagdatum behandeld. De mogelijkheid tot ruilen kan niet gegarandeerd worden. Wanneer ruilen mogelijk is, ontvangt de ouder een bevestiging hiervan per e-mail, hierdoor is de ruiling definitief en is annuleren niet meer mogelijk. Op opvangdagen die op nationale feestdagen vallen, wordt geen restitutie verleend en hiermee kan niet geruild worden.

### **Incidentele extra opvang**

Als ouders incidenteel extra opvang nodig hebben zal de Kinderkoepel altijd proberen hen van dienst te zijn. Incidentele extra opvang is alleen mogelijk binnen het afgesloten pakket en kan maximaal twee maanden van tevoren worden aangevraagd via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl). Op basis van het aantal aanwezige kinderen en het beschikbare personeel wordt bekeken of extra afnemen mogelijk is. Bij een extra afname die korter dan twee weken van tevoren wordt aangevraagd geldt dat de extra opvang niet per definitie kan worden toegekend, dit moet eerst op locatie worden nagevraagd i.v.m. de vastgelegde personeelsplanning.

Wanneer extra afname mogelijk is, ontvangt de ouder een bevestiging hiervan per e-mail. Hierdoor is de extra afname definitief en worden de kosten ervan in rekening gebracht. Annuleren van de extra aangevraagde opvang is dan alleen nog mogelijk als dit minimaal één week voor de ingangsdatum van de extra opvang schriftelijk wordt doorgegeven via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl). Ouders ontvangen voor de extra opvang een factuur op basis van het roosteropvangtarief voor de BSO.

### **Vakantie/afwezigheid**

Wanneer uw zoon of dochter een dag of periode niet naar de BSO komt vanwege vakantie of andere omstandigheden, dan moet dit, bij voorkeur minimaal één week van tevoren, worden doorgegeven aan [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl). Elke afwezigheid wordt in onze administratie geregistreerd en telt mee bij de controle van de 5 en 8 weken vakantiepakketten.

Wanneer uw zoon of dochter onverwacht op de dag zelf niet komt en u bent niet in de mogelijkheid geweest eerder af te melden, dan verzoeken wij u de locatie telefonisch of op het e-mailadres van de locatie op de hoogte te stellen. Bij afmelding door ziekte wordt geen restitutie verleend.

### **5, 8 en 12 weken vakantiepakketten**

Tijdens schoolvakanties geldt dat de vakantie BSO alleen toegankelijk is voor kinderen met een BSO-vakantiepakket van 5, 8 of 12 weken. Het aantal weken opvang tijdens de vakanties is afhankelijk van de pakketkeuze en de ingangsdatum en wordt naar rato berekend. Per kalenderjaar worden de 12 schoolvakantieweken vastgesteld. Deze vakanties kunt u terugvinden op onze website. Als ouders geen afwezigheid doorgeven via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl), gaan wij ervan uit dat de kinderen aanwezig zullen zijn tijdens de desbetreffende schoolvakantie.

### **Controle 5 en 8 weken vakantiepakketten**

In onze administratie registreren wij de afwezigheid tijdens de schoolvakanties. Kinderen met een 5 weken vakantiepakket moeten per kalenderjaar 7 weken afwezig worden gemeld, kinderen met een 8 weken vakantiepakket moeten per kalenderjaar 4 weken afwezig worden gemeld. Hierbij hoeft u niet per se een hele week door te geven, dit mogen ook losse dagen van het opvangcontract zijn. Voor het melden van afwezigheid houden wij 4 weken x het aantal opvangdagen van het contract aan. Stel uw zoon of dochter heeft een 8 weken pakket op maandag en donderdag, dan dient hij of zij in totaal 4 weken x 2 dagen = 8 dagen op maandag en/of donderdag te worden afgemeld. Als voorwaarden geldt dat de afmelding moet vallen binnen één schoolvakantieperiode en dat deze moet zijn doorgegeven via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl).

Wanneer wij geen afwezigheidsmelding hebben ontvangen via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl), gaan wij ervan uit dat uw zoon/dochter aanwezig zal zijn. Indien u een vakantie- of afwezigheid doorgeeft en in die periode valt een opvangdag op een nationale feestdag, dan telt deze dag mee als dag afwezigheid. Bij niet gebruikte opvangdagen wordt geen restitutie verleend. Wanneer er niet voldoende afwezigheid is doorgegeven, ontvangen ouders een aanvullende factuur aan het einde van het jaar op basis van het roosteropvangtarief van de BSO.

### **Roosteropvang**

Per locatie is een beperkt aantal plaatsen beschikbaar voor roosteropvang. De minimale afname voor roosteropvang is 12 uur per maand. De uurprijs van roosteropvang ligt hoger dan voor vaste dagen. Het rooster moet per maand via een roosterformulier worden ingediend en dient uiterlijk 5 weken voor de begindatum van de volgende maand te worden doorgegeven via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl). Aan de hand van alle roosters en de bezetting op de locatie wordt per dag bekeken naar welke stamgroep de roosterkinderen gaan. Uiteraard wordt hier zoveel mogelijk rekening gehouden met leeftijd en bekende leidsters, waardoor continuïteit gewaarborgd blijft.

Het is mogelijk om incidenteel een wijziging op het ingeleverde rooster aan te vragen. Wanneer een ouder een wijziging op het ingeleverde rooster heeft, dan kunnen deze wijzigingen alleen worden doorgevoerd als deze wijzigingen minimaal één week van tevoren schriftelijk worden doorgegeven via [administratie@kinderkoepel.nl](mailto:administratie@kinderkoepel.nl). Indien de wijziging een vermindering betreft geldt dat de vermindering alleen gecrediteerd kan worden als deze één week van tevoren schriftelijk is doorgegeven. Wanneer de wijziging korter dan één week van tevoren wordt doorgegeven blijft de factuur ongewijzigd. Bij een extra afname die korter dan één week wordt aangevraagd geldt dat de extra opvang niet per definitie kan worden toegekend. Dit moet eerst op locatie worden nagevraagd i.v.m. de vastgelegde personeelsplanning.

### **Extra uur incidentele opvang**

De Kinderkoepel biedt de mogelijkheid tot het afnemen van een extra uur BSO van 14.00 tot 15.00 uur. Dit kan alleen wanneer school op een schooldag een incidenteel continurooster hanteert of wanneer school incidenteel besluit een uur eerder uit te gaan. Voorwaarde is dat uw zoon of dochter minimaal één week voor de ingangsdatum van het extra uur hiervoor wordt aangemeld via het e-mailadres van de BSO-locatie. Het extra uur wordt achteraf gefactureerd op basis van het roosteropvangtarief voor de BSO.

## Studiedagen

Opvang tijdens studiedagen zit niet in het basispakket. Wanneer u al gebruik maakt van onze BSO en opvang nodig heeft tijdens studiedagen dan meldt u uw kind minimaal één week voor aanvang van de studiedag aan via het e-mailadres van de BSO-locatie van uw kind. Wanneer uw kind geen BSO bij ons afneemt, dient u uw kind eerst in te schrijven via een inschrijfformulier op [www.kinderkoepel.nl](http://www.kinderkoepel.nl). Daarna kunt u uw kind aanmelden voor de studiedag. Voor de BSO geldt dat alle andere vrije dagen (bijvoorbeeld de dag na Hemelvaart) die de basisscholen inlassen, maar die buiten de door de Kinderkoepel vastgestelde vakanties vallen, worden gezien als een studiedag. Een overzicht van de door de Kinderkoepel vastgestelde schoolvakanties is terug te vinden op onze website. De opvang voor studiedagen wordt achteraf aan u in rekening gebracht tegen het daarvoor geldende tarief. De tarieven van de Kinderkoepel staan vermeld op het tabblad 'Tarieven' op [www.kinderkoepel.nl/tarieven](http://www.kinderkoepel.nl/tarieven).

## Vervoer

Kinderen die de BSO bezoeken en naar basisscholen gaan in Hellevoetsluis, worden te voet, per fiets of per auto naar school gebracht en van school gehaald door de groepsleiding of een andere volwassene die hiervoor door de Kinderkoepel is aangewezen. Naast de groepsleiding van de BSO worden hiervoor ook andere medewerkers ingezet, om de wachttijd voor de kinderen zoveel mogelijk te beperken. De wachttijd bedraagt niet meer dan 15 minuten. De Kinderkoepel streeft ernaar met scholen en groepsleerkrachten goede afspraken te maken om de kinderen die naar de BSO gaan in de school of op het plein te laten wachten. Op de locatie wordt bepaald welke kinderen lopend, per fiets of per bus, in welke volgorde en door wie naar school worden gebracht en van school worden gehaald. De loopafstand tussen de school en de locatie is niet langer dan 20 minuten. Locatie treft voorzieningen als de loopafstand voor jonge kinderen incidenteel te ver is en bij slechte weersomstandigheden door bijvoorbeeld aanvullend vervoer per fiets of bakfiets. Het is niet mogelijk om kinderen die nog niet zelfstandig het kindercentrum kunnen verlaten van de BSO naar een club te brengen. Bij zwemles via de BSO van de Kinderkoepel wordt het vervoer naar zwemles wel geregeld door de Kinderkoepel.

## Zwemles onder BSO-tijd

Als uw zoon of dochter op dinsdag bij de Kinderkoepel op de BSO zit, dan kan de Kinderkoepel het vervoer naar zwemles regelen tijdens schoolgaande weken. Voor het vervoer zijn een beperkt aantal plaatsen beschikbaar. De zwemles duurt 45 minuten, is op dinsdag van 16.45 tot 17.30 uur en vindt plaats tijdens schoolweken. Een pedagogisch medewerker van de BSO brengt de kinderen per bus naar zwemles en blijft tijdens de zwemles aanwezig voor pedagogische ondersteuning en hulp bij het omkleden. Ouders halen hun zoon of dochter daarna zelf op van zwemles om 17.30 uur en helpen bij het aankleden. Inschrijven voor de zwemles kan alleen via zwemschool Goederond op [www.zwemschoolgoederond.nl](http://www.zwemschoolgoederond.nl). Belangrijk bij de inschrijving is dat u aangeeft op welke BSO van de Kinderkoepel uw zoon of dochter zit. Zwemschool Goederond bekijkt of er plek beschikbaar is op dinsdag en in de bus van de Kinderkoepel.

## Plaatsingsprocedure

Ouders melden hun kind aan via het inschrijfformulier op de website van de Kinderkoepel [www.kinderkoepel.nl](http://www.kinderkoepel.nl). Binnen een week na ontvangst van de inschrijving wordt deze schriftelijk bevestigd. Indien mogelijk wordt de aanvraag direct behandeld of anders uiterlijk 5 maanden voor de gevraagde plaatsingsdatum in behandeling genomen. Als plaatsing niet mogelijk is wordt met de ouders besproken of een alternatief aanbod mogelijk is zoals (tijdelijk) plaatsing op een andere locatie of bij een gastouder. In geval van plaatsing ontvangen ouders via e-mail een plaatsingsovereenkomst die 1 week geldig is. Deze is voor de ouders bindend zodra de overeenkomst ondertekend retour is en kan alleen nog worden ontbonden volgens de Algemene Voorwaarden en de Conditions en Bepalingen. Ongeveer 3 weken voor de plaatsingsdatum wordt met de ouders een afspraak gemaakt voor een intakegesprek op locatie dat uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de ingangsdatum plaatsvindt. Na het intakegesprek begint de wenperiode. Als plaatsing of alternatieven niet mogelijk zijn, wordt in overleg met de ouders afgesproken of het kind op de wachtlijst wordt geplaatst. Een plaatsing op korte termijn duurt, na de ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende inschrijfformulier, minimaal 2 weken. Als er een plaats beschikbaar is, wordt de aanmelding ingepland en vindt de administratieve afhandeling plaats. Daarna volgen het intakegesprek en de wenprocedure.

## Planningsbeleid

De Kinderkoepel hanteert het volgende planningsbeleid: Iedere BSO-locatie verzorgt de opvang van kinderen van een bepaald aantal scholen. Elke school is aan één BSO-locatie gekoppeld. Voor een overzicht van de gekoppelde scholen per BSO-locatie verwijzen wij u naar onze website. Het vervoer door de Kinderkoepel van en naar de BSO geldt daarom alleen voor scholen met een vaste koppeling. Kinderen van scholen waar geen vaste koppeling mee is, worden niet gebracht en gehaald. Deze kinderen komen zelfstandig naar school en naar de BSO of de ouders regelen zelf het halen en brengen van en naar school. Dit vervoer is niet in de prijs inbegrepen. De Kinderkoepel behoudt zich het recht voor de verdeling van de scholen over de locaties aan te passen. Ouders worden hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

## Plaatsingsbeleid

Welk kind voor een vrijkomende BSO-plaatsing in aanmerking komt wordt bepaald op grond van de volgende criteria:

- de groepssamenstelling en de leeftijd van het kind
- de plaatsingsdatum/aanvraagdatum

Indien er voor een plaatsing meerdere kinderen in aanmerking komen gelden de volgende voorrangregels:

- kinderen van medewerkers van de Kinderkoepel
- een uitbreiding van een reeds lopende plaatsing (uitsluitend vanuit de wachtlijst)
- kinderen die doorstromen vanuit een dagopvanggroep van de Kinderkoepel (mits 5 maanden van te voren ingeschreven)
- een overplaatsing vanuit een andere BSO-locatie van de Kinderkoepel (uitsluitend vanuit de wachtlijst)
- een 2<sup>e</sup> of volgend kind uit een gezin (mits 5 maanden van te voren ingeschreven)
- nieuwe klanten op volgorde van inschrijving

Kinderen met opvoedings- en gedragsproblemen, kinderen met ontwikkelingsachterstanden en kinderen met een handicap of beperking, kunnen bij de Kinderkoepel gebruik maken van reguliere kinderopvang zolang inpassing in de groep mogelijk is. Voordat tot plaatsing kan worden overgegaan volgt eerst een oriënterend gesprek op locatie met ouders en kind.

## Informatievoorziening voor ouders

In de kindercentra zijn memoborden voor algemene informatie. Op onze website [www.kinderkoepel.nl](http://www.kinderkoepel.nl) is veel informatie terug te vinden, denk hierbij aan het pedagogisch beleid, inspectierapporten, productomschrijving, overzicht vakanties en contactgegevens van de locaties. Bij de ingang van een locatie kunnen ouders dagelijks zien welke pedagogisch medewerkers en andere medewerkers van de locatie die dag aanwezig zijn. De ouders ontvangen geregeld via e-mail een nieuwsbrief van de Kinderkoepel of van de eigen locatie. Jaarlijks wordt er voor ouders een ouderavond georganiseerd. Soms zal het nodig zijn om een aparte afspraak te maken voor een oudergesprek. Dit kan zowel gebeuren op initiatief van de groepsleiding als van de ouders.

## **Pedagogisch beleid**

De Kinderkoepel heeft een eigen pedagogisch beleid ontwikkeld. Het pedagogisch beleid is terug te vinden op [www.kinderkoepel.nl](http://www.kinderkoepel.nl).

## **Medezeggenschap ouders**

De belangen van de ouders die gebruik maken van de dienstverlening van de Kinderkoepel worden behartigd door de oudercommissie op elke locatie. De leden van de oudercommissie vertegenwoordigen alle locaties van de unit en leveren hun vrijwillige bijdrage ten behoeve van het totaal. De meest ideale situatie is dat er van elke opvangsoort (dagopvang, BSO en peuterspeelzaal) een ouder in de commissie vertegenwoordigd is. De oudercommissie heeft regelmatig overleg met de unitmanager. De Kinderkoepel is aangesloten bij landelijke oudervereniging BOINK. De oudercommissie is bereikbaar via e-mail. Bij het tabblad organisatie/medezeggenschap op onze website kunt u o.a. een schema van de indeling van onze units en de e-mailadressen van de oudercommissie terugvinden.

## **Hygiënebeleid**

De Kinderkoepel werkt volgens het schoonmaakprotocol uit het Kwaliteitssysteem Kinderopvang en de Hygiëncode kinderdagverblijven van het Voedingscentrum.

## **Gezondheid en veiligheid**

In een kindercentrum kunnen zieke kinderen niet worden opgevangen. De Wet Bestrijding Infectieziekten is hierbij van toepassing. Alle kindercentra hebben een gebruiksvergunning van de regionale brandweer en op alle kindercentra is een ontruimings- en calamiteitenplan aanwezig. Van alle medewerkers en vrijwilligers van de Kinderkoepel is een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanwezig en medewerkers staan ingeschreven in het personenregister kinderopvang voor de continue screening. De Kinderkoepel voert jaarlijks een Risico-Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid uit volgens het model van de Stichting Consument en Veiligheid.

## **Zieke kinderen**

Kinderen die ziek zijn kunnen doorgaans niet worden opgevangen binnen de groepsoptvang van onze BSO. Als een kind niet kan functioneren binnen de groep vragen wij ouders hun kind niet te brengen of op te halen. Kinderen die ziek zijn en nog niet zijn opgehaald, geven we extra aandacht, maar we zorgen ervoor dat ze zo snel mogelijk de individuele geborgenheid van thuis kunnen ervaren. Bij verschillende ziekten mogen kinderen helemaal NIET naar de opvang komen. Dit wordt bepaald aan de hand van de richtlijnen van de GGD. Indien een kind vanwege een chronische ziekte een medische handeling nodig heeft kan dit in veel gevallen wel. Chronisch zieke kinderen kunnen onder bepaalde voorwaarden op de locaties van de Kinderkoepel worden geplaatst. Wij volgen hierin de wet BIG. Vanuit de wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) worden 3 categorieën medische handelingen onderscheiden:

- 1 risicovolle handelingen en tevens voorbehouden handelingen: voorbehouden handelingen zijn handelingen die alleen mogen worden uitgevoerd door een beroepsbeoefenaar (iemand die wettelijk bevoegd en bekwaam is).
- 2 handelingen die niet voorbehouden zijn maar waarvan de uitvoering met de nodige zorgvuldigheid gepaard moet gaan. De uitvoering van een dergelijke handeling vraagt om nadere uitleg.
- 3 eenvoudige medische handelingen: ook deze categorie handelingen moeten zorgvuldig worden uitgevoerd. Omdat ze echter eenvoudig van aard zijn en regelmatig kunnen voorkomen mag van elke medewerker worden verwacht ze zonder nadere instructie of begeleiding uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld het verzorgen van een schaafwondje of het verwijderen van een splinter uit een vinger.

De Kinderkoepel biedt geen opvang aan kinderen met een medische indicatie volgens bovenstaande categorie 1. Van kinderen met een medische indicatie volgens categorie 2 wordt per opvangaanvraag bij de inschrijving bekeken of de organisatie over voldoende capaciteit en vaardigheden beschikt om opvang aan het kind te kunnen bieden. Hierover worden schriftelijke afspraken gemaakt met de ouders, deze voorzien tevens in de instructie van de medewerkers van de Kinderkoepel die de medische handelingen zullen verrichten. In het geval van medicatie die toegediend kan worden door een medewerker van de Kinderkoepel ondertekenen ouders het toestemmingsformulier voor het toedienen van medicijnen of het verrichten van medische handelingen.

## **Privacy**

De Kinderkoepel gaat op een vertrouwelijke manier om met de gegevens die van ouders worden ontvangen en zal deze niet aan derden ter beschikking stellen, tenzij wetgeving ons daartoe verplicht. Ons privacybeleid kunt u vinden op onze website [www.kinderkoepel.nl](http://www.kinderkoepel.nl).

## **Registratie**

De Kinderkoepel staat als aanbieder van kinderopvang ingeschreven in het landelijk register kinderopvang. Elke locatie is geregistreerd in het landelijk register Kinderopvang. De registratienummers vindt u onder andere terug op onze website en op onze overeenkomsten.

## **Accommodatie**

De Kinderkoepel verzorgt in principe kinderopvang in een geïntegreerd kindercentrum. Hier worden alle vormen van opvang onder één dak aangeboden. In een geïntegreerd kindercentrum heeft iedere vorm van opvang aparte ruimtes en een aparte buitenspeelplaats maar worden tevens gecombineerde activiteiten georganiseerd. Om de kinderen zoveel mogelijk continuïteit te bieden zijn de medewerkers van de verschillende vormen van opvang breed inzetbaar en werken in één team met elkaar samen. De pedagogisch medewerkers van de BSO verzorgen soms de personeelsinzet voor de dagopvang. Bij de Kinderkoepel is de inrichting en de indeling van de ruimtes afgestemd op de kinderen en hun activiteiten. De Kinderkoepel streeft ernaar voor de kinderen van de Buitenschoolse opvang meerdere ruimtes voor activiteiten te gebruiken waardoor kinderen zich terug kunnen trekken en zonder direct toezicht bezig kunnen zijn. De Kinderkoepel heeft standaardeisen waaraan inventaris en (speel)materialen voor de Buitenschoolse opvang op alle locaties moeten voldoen. In de locaties van de Kinderkoepel is het verboden te roken en zijn huisdieren verboden.

## **Ongevallenverzekering**

Gedurende de opvang zijn de kinderen door de Kinderkoepel (beperkt) aanvullend verzekerd voor ongevallen en gebitschade.

## **Verzekering**

### Wettelijke aansprakelijkheid

De Aansprakelijkheidsverzekering van de Kinderkoepel is van toepassing op alle activiteiten die onder verantwoordelijkheid van het kindercentrum vallen, dus ook tijdens uitstapjes, het van school halen of spelen in de buurt. De Kinderkoepel is niet aansprakelijk voor schade aan kleding van het kind of aan materialen die de ouders het kind meegeven. Als een kind gedurende de opvang schade toebrengt aan personen of zaken is de Wettelijke Aansprakelijkheid van de ouders onverminderd van kracht.

### **Klachtenprocedure**

Het kan voorkomen dat u als klant niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat wij hierover met elkaar in gesprek gaan. De Kinderkoepel heeft een interne en een externe klachtenprocedure voor ouders die is opgesteld in overleg met de oudercommissie. Het uitgangspunt is dat een eventuele tip of klacht van u altijd met de organisatie wordt besproken. Heeft u een tip om onze dienstverlening te verbeteren, dan horen wij dat graag. U kunt uw tip doorgeven via het formulier "Vertalen naar verbetering". Heeft u een klacht, dan vragen wij u hiervoor een klachtenformulier in te vullen en toe te sturen. Beide formulieren kunt u terugvinden op onze website [www.kinderkoepel.nl](http://www.kinderkoepel.nl). De formulieren kunt u ook opvragen op locatie. Voor externe behandeling van klachten is de Kinderkoepel aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij deze commissie is een apart klachtenloket voor kinderopvang en peuterspeelzalen. Het klachtenloket is te bereiken via een eigen website [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

### **Meldcode**

Bij de Kinderkoepel werken wij bij een vermoeden van kindermishandeling volgens de Meldcode. De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is een stappenplan waarin staat hoe wij bij de Kinderkoepel moeten handelen bij het signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast hebben wij een aandachtsfunctionaris aangesteld. De aandachtsfunctionaris is het aanspreekpunt binnen onze organisatie wanneer het gaat over kindermishandeling. Zij is te bereiken via [meldcode@kinderkoepel.nl](mailto:meldcode@kinderkoepel.nl). Voor meer informatie over de meldcode, ga naar <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>.

### **Pedagogisch coach**

Wij werken voortdurend aan de pedagogische kwaliteit van onze opvang. Onderdeel hiervan is de inzet van een pedagogisch coach. Zij coacht de pedagogisch beroepskrachten op onze dagopvang-, BSO- en peuteropvanglocaties en ondersteunt hen in hun persoonlijke ontwikkeling. Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van videobeelden op de groep. De videobeelden zijn uitsluitend bedoeld voor de coaching, worden niet door derden bekeken of verspreid. Na gebruik worden de beelden verwijderd.

### **VerbeterMeter**

Continue kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening vinden wij belangrijk. Daarom willen wij graag weten van ouders wat zij vinden van onze dienstverlening. Wij gebruiken hiervoor een professioneel onderzoeksinstrument van de VerbeterMeter om oudertevredenheid bij kinderopvangorganisaties te meten. De methode en vragenlijsten zijn speciaal ontwikkeld voor de kinderopvang. Door middel van deze lijsten vragen wij ouders om hun mening te geven over onze dienstverlening op specifieke momenten (kennismaking, wennen, jaarlijks, eindevaluatie). De vragenlijsten worden anoniem afgenomen, het invullen duurt niet langer dan 3 tot 5 minuten en de invuller is niet herkenbaar of herleidbaar. Ouders ontvangen de enquête via het e-mailadres wat zij bij de inschrijving hebben doorgegeven.