



# Welkom bij GO!

## Buitenschoolse opvang

De buitenschoolse opvang is voor kinderen van wie de ouders niet thuis zijn op de momenten dat er geen school is. De ouders doen een beroep op de dienstverlening van GO!. Het sluit zoveel mogelijk aan bij de vraag van de ouders.

De inhoud van de opvang is primair gericht op het belang van de kinderen. Er wordt gekeken naar het beste voor de kinderen. De pedagogische visie en het pedagogisch werkplan zijn daarbij de leidraad.

Voor een optimaal gebruik van de opvang is communicatie en goed contact tussen ouder(s) en groepsleiding van groot belang.

# Inhoudsopgave

## Buitenschoolse opvang

- 1.1 Welkom bij de BSO
- 1.2 Ouderbetrokkenheid
- 1.3 Konnect
- 1.4 Openingstijden
- 1.5 Voorschoolse opvang
- 1.6 Van school naar de BSO
- 1.7 Als uw kind niet komt
- 1.8 Van de BSO naar huis
- 1.9 Flexibele opvang
  - Een extra dag opvang nodig?
  - Wilt u een dag ruilen?
  - Extra opvang omdat er geen school is?
  - Heeft u een wisselend werkrooster?
- 1.10 Vakantie
- 1.11 Bijzondere activiteiten
  - Feesten en vieringen
  - Extra activiteiten
  - Uitstapjes
  - Vriendjes en vriendinnetjes op de BSO
- 1.12 Gezondheid, ziekte en zorg
  - Gezonde gewoontevorming
  - Als uw kind ziek is
  - Medicijnen en voedingsvoorschriften
  - Heeft uw kind een handicap?
- 1.13 Organisatie BSO
- 1.14 Controle, richtlijnen en advies
- 1.15 Ouderraad en oudercommissie
- 1.16 Voor vragen over de plaatsing
- 1.17 Klachtenregeling
- 1.18 Bereikbaarheid
- 1.19 Opzeggen



## 1.1 Welkom bij de BSO

Uw kind komt binnenkort naar de BSO. Wij zorgen er graag voor dat uw kind samen met andere kinderen in een goede sfeer en met gezellige activiteiten wordt opgevangen.

Ter voorbereiding wordt u uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek op de vestiging. Tijdens het kennismakingsgesprek is er een rondleiding en worden er afspraken gemaakt over het wennen van uw kind. Er is uitgebreid gelegenheid voor uw (eventuele) vragen. Uw kind is hierbij ook van harte welkom.

Hoe wij met de kinderen omgaan en welke normen en waarden hierbij worden gehanteerd vindt u in het Pedagogisch Beleid op het digitale oudercommunicatieplatform Konnect. Ter ondersteuning van de dagelijkse praktijk is er voor groepsleiding de handleiding Pedagogisch Werkplan BSO. Dit ligt altijd voor u ter inzage op de vestiging en is te raadplegen op Konnect, het digitale oudercommunicatieplatform (zie 1.3).

## 1.2 Ouderbetrokkenheid

Wij vinden het belangrijk dat ouders hun kind met een gerust gevoel naar de opvang brengen. Elke ouder moet erop kunnen vertrouwen dat zijn of haar kind op een goede manier opgevangen wordt. Daarom betrekken wij ouders intensief bij de opvang. Bij het halen en brengen worden de bijzonderheden van de dag besproken. In Konnect, het digitale oudercommunicatieplatform van GO!, staan foto's en een persoonlijk digitaal schriftje van uw kind. Handig te raadplegen via een speciale GO! app op telefoon of tablet. Ook wordt u regelmatig uitgenodigd om aanwezig te zijn bij bijvoorbeeld de afsluiting van een thema, een bijeenkomst, ouderavonden en nog veel meer!

## 1.3 Konnect

Bij de bevestiging ontvangt u ook de informatie om gebruik te kunnen maken van Konnect. Konnect is een belangrijk middel om op de hoogte te blijven van actuele zaken. Regelmatig verschijnen er nieuwsbrieven en nieuwsberichten via Konnect. Naast al deze zaken vindt u ook uw persoonlijke gegevens, facturen, het pedagogisch beleid en nog veel meer op Konnect.

## 1.4 Openingstijden

De openingstijden sluiten altijd aan bij de schooltijden. De schooltijden verschillen per school en zijn daarom per vestiging verschillend. Hierover wordt u bij het kennismakingsgesprek geïnformeerd. Alle vestigingen sluiten om 18.30 uur. Er is opvang tijdens alle schoolvakanties (zoals die zijn vastgesteld door de overheid) en ook op schoolvrije- en/of studiedagen. De openingstijden in vakanties en op schoolvrije en/of studiedagen is van 8.00 uur - 18.30 uur of van 7.00 uur - 18.30 uur (bij vestigingen met voorschoolse opvang). Wij willen graag dat alle kinderen uiterlijk om 10.00 uur aanwezig zijn in verband met de gezamenlijke activiteiten. Op enkele feestdagen zijn we geopend. Door CAO bepalingen zijn er soms verplichte sluitingsdagen (1 x per 5 jaar Bevrijdingsdag). Deze worden ruim van te voren aangegeven.

## 1.5 Voorschoolse opvang

Op veel vestigingen is er voorschoolse opvang vanaf 7.00 uur of 7.30 uur. Dit geldt ook in vakanties en op schoolvrije- en/of studiedagen. Bij de voorschoolse opvang is een ontbijt mogelijk.

## 1.6 Van school naar de BSO

De kinderen worden bij voorkeur lopend van school gehaald. Als er bijzonderheden zijn kan de leerkracht dit altijd aan de groepsleiding doorgeven. Voor een klein aantal kinderen ligt de BSO niet op loopafstand. Zij worden met de taxi of Stint van school gehaald. De kinderen worden zoveel mogelijk door dezelfde taxichauffeur vanaf een vaste plek bij school gehaald. Per dag zijn er diverse taxiroutes. Denkt u eraan om zelf de leerkracht van uw kind te informeren over het BSO bezoek van uw kind en (eventueel) het taxi vervoer.

## 1.7 Als uw kind niet komt

De groepsleiding wil graag van te voren weten als uw kind een dag niet komt. Dit voorkomt onnodig zoeken bij school en ongerustheid. Het afmelden kan via Konnect, een mailbericht of door te bellen met de vestiging. U kunt inspreken op de voice mail.



Als uw kind met de taxi naar de BSO gaat is het van belang de taxi af te melden. Dit kan tot 10.00 uur bij de receptie van het Klant Contact Centrum (KCC) op telefoon 0320 - 294 900. De receptie informeert het taxibedrijf. Het afmelden van de taxi is belangrijk! Het voorkomt vertraging bij de andere scholen.

## 1.8 Van de BSO naar huis

Het ophalen van uw kind is een belangrijk moment om persoonlijk contact met u te hebben en kort informatie uit te wisselen. De haalmomenten zijn meestal druk. Als u ergens verder over wilt praten kunt u altijd een afspraak maken met de groepsleiding. Ook de groepsleiding kan een afspraak met u maken als zij iets met u willen bespreken.

We stellen het op prijs geïnformeerd te worden over gebeurtenissen die voor uw kind van belang zijn. Wilt u zonder de meeluisterende oren van kinderen informatie doorgeven dan kunt u daar uiteraard om vragen of u belt met de vestiging.

Wij gaan er vanuit dat uw kind persoonlijk gehaald wordt. Als uw kind door iemand anders opgehaald wordt, wilt u ons dan hierover informeren? Wij geven kinderen niet mee aan voor de groepsleiding onbekende personen. Als uw kind oud genoeg is om zelfstandig naar huis te gaan, worden er met elkaar (ouder(s)-kind-groepsleiding) afspraken gemaakt.



## 1.9 Flexibele opvang

### Een extra dag opvang nodig?

Wanneer u een extra dag opvang nodig heeft, kunt u dit regelen via Konnect. U vraagt digitaal een extra dagdeel aan en ontvangt bericht of de extra dag mogelijk is. Dit is afhankelijk van de groepssamenstelling en personeelsbezetting. Het extra dagdeel komt ook in aanmerking voor de kinderopvangtoeslag.

### Wilt u een dag ruilen?

Als u op een andere dag opvang nodig heeft dan in het contract is vastgelegd dan regelt u dit via Konnect. Kijk voor een uitgebreide toelichting en de mogelijkheden voor ruilen op Konnect.

### Extra opvang omdat er geen school is?

De meeste scholen hebben, buiten de vakanties om, regelmatig een extra vrije schooldag. U kunt voor de opvang van deze dagen altijd een beroep op ons doen. Als de schoolvrije dag 14 dagen van te voren bekend is, wordt er opvang geregeld. Het kan ook zijn dat de schoolvrije dag korter van te voren bekend wordt gemaakt. Dan kunt u een maximale inspanning verwachten om opvang te realiseren. Dit is ook het geval als uw kind vrij krijgt omdat b.v. de leerkracht ziek is. De opvang kan dan wel op een andere vestiging geboden worden.

### Heeft u een wisselend werkrooster?

Als u een onregelmatig werkrooster heeft of om een andere reden flexibele opvang nodig heeft, dan kunt u contact opnemen met de afdeling plaatsing en planning. Binnen elke vestiging zijn een aantal mogelijkheden voor opvang op wisselende dagen.



## 1.10 Vakantie

In de vakanties is er een vakantieprogramma. U ontvangt voor elke vakantie een speciaal activiteitenprogramma op Konnect.

In verband met de planning van de vakantie activiteiten en het inzetten van het personeel geeft u vooraf via Konnect aan of u een dag wil ruilen of geeft u de afwezigheid van uw kind door.

## 1.11 Bijzondere activiteiten

### Feesten en vieringen

Er wordt aandacht besteedt aan verjaardagen, sinterklaas, pasen, kerstmis en oud en nieuw. Als uw kind wil trakteren vinden we dat heel gezellig. Een "gezonde traktatie" wordt op prijs gesteld.

### Extra activiteiten

Naast de dagelijkse activiteiten worden er ook extra activiteiten georganiseerd. Bijvoorbeeld op het gebied van sport en spel, creatieve of kunstzinnige vorming.

Als uw kind deelneemt aan een activiteit wordt u daar als ouder over geïnformeerd. Deze activiteiten zijn aan tijd gebonden (bijvoorbeeld van 16.00 tot 17.00 uur). Het is dan niet mogelijk uw kind tijdens een activiteit te halen.



### Uitstapjes

Soms organiseren we een uitstapje, ook hierover wordt u van te voren geïnformeerd.

### Vriendjes en vriendinnetjes op de BSO

Uw kind kan in overleg met de groepsleiding een vriendje of vriendinnetje meenemen.

## 1.12 Gezondheid, ziekte en zorg

### Gezonde gewoontevorming

Als BSO willen we een bijdrage leveren aan gezonde gewoontevorming. Het eten van gezonde voeding wordt gestimuleerd. We bieden elke dag fruit aan en bij de maaltijden is het gebruikelijk eerst een boterham met hartig beleg te eten. We zijn spaarzaam met snoeperijen en stimuleren bewegingsspelletjes. Het gebruik van tv en computer is aan spelregels gebonden. We hanteren de gebruikelijke hygiëne regels en stimuleren daarbij de zelfstandigheid van de kinderen.

### Als uw kind ziek is

Het uitgangspunt is dat een ziek kind thuis hoort te zijn. Hij of zij komt niet naar de BSO. Wordt uw kind tijdens de opvang ziek? U wordt altijd geïnformeerd en er volgt overleg over de rest van de dag. U krijgt de tijd om een en ander te regelen.

Als uw kind regelmatig ziek is bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van het project "opvang voor zieke kinderen" bij de gastouderopvang van de GO!. U kunt zich inschrijven voor deze vorm van opvang in noodsituaties. Meer informatie? Neem contact op met de bemiddelingsmedewerkers van de gastouderopvang op telefoon 0320 - 294 900. Of vraag een folder aan de groepsleiding. Na inschrijving kunt u hiervan gebruik maken.

Bij (kinder)ziektes en ongelukken wordt er gehandeld volgens de voorschriften en adviezen van de GGD.

### Medicijnen, voedingsvoorschriften

Als uw kind medicijnen gebruikt tijdens de opvang bij de BSO dragen wij daar uiteraard zorg voor. Het is uw verantwoordelijkheid om duidelijke informatie en instructies te geven aan groepsleiding over toediening, werking en bijwerking van de medicijnen. GO! heeft hiervoor een protocol.

Als uw kind niet door een arts voorgeschreven medicijnen of preparaten als aspirine, vitamines e.d. slikt gaan we ervan uit dat u deze thuis verstrekt. Voor dieetvoorschriften geldt hetzelfde als bij medicijnen.

Voedingsgewoontes, horend bij een levensovertuiging, worden gevolgd binnen de grenzen van het redelijk haalbare.

### Heeft uw kind een handicap?

Een kind met een handicap of met behoefte aan bijzondere zorg is ook van harte welkom. Zolang dit mogelijk is binnen de gewone zorg en aandacht die we aan kinderen kunnen bieden.

### 1.13 Organisatie BSO

Elke groep heeft vaste groepsleiding. Zij en de leidinggevende (team- of locatieleider) hebben de dagelijkse zorg en verantwoordelijkheid voor de kinderen. Groepsleiding is gekwalificeerd op MBO niveau. Iedere medewerker is verplicht een verklaring omtrent gedrag te overleggen.

De personele bezetting is afhankelijk van de groepsgrootte. Er zijn minimaal twee volwassen personen in het gebouw aanwezig. GO! biedt stagiaires leerplaatsen. Bij ziekte of verlof van een van leidster(s) worden invalleidsters ingezet.

Al uw vragen met betrekking tot uw kind kunt u richten aan de groepsleiding. Als zij uw vragen niet kunnen beantwoorden, dan kunt u terecht bij de team- of locatieleider. De team- of locatieleider is leidinggevende van een aantal BSO's.

Bij de afdeling plaatsing en planning kunt u terecht voor structurele wijzigingen van dagdelen of andere zaken over de plaatsing. Heeft u vragen over een factuur of de kinderopvangtoeslag? Neemt u contact op met de financiële administratie. Beide afdelingen zijn bereikbaar op telefoon 0320 - 294900.

De teamleiders worden aangestuurd door de wijkmanager. Zij is bereikbaar via het Klant Contact Centrum (KCC) van GO! Kinderopvang.



### 1.14 Controle, richtlijnen en advies

GO! Kinderopvang werkt volgens de regels en richtlijnen van de Wet Kinderopvang. Daarnaast zijn we gebonden aan diverse wetgeving en gemeentelijke bepalingen bijvoorbeeld op het gebied van hygiëne, speelruimte en veiligheid. Geregeld vinden controles hierop plaats.

Groepsleiding volgt de regels van de beroepsgroep, de beroepscode. Daar hoort ook geheimhouding van vertrouwelijke zaken bij.

Voor andere zaken die van belang zijn voor een goede ontwikkeling van kinderen zoals voeding, bewegen en gezondheid worden de richtlijnen van gerenommeerde en erkende instituten, zoals het Voorlichtingsbureau voor de Voeding en de GGD. In het geval van (vermoeden van) kindermishandeling nemen we contact op met de geëigende instanties.

### 1.15 Ouderraad en oudercommissie

De ouderraad is het wettelijk adviserende orgaan waarmee de medezeggenschap van ouder(s) op hoofdpunten van het beleid van de stichting geregeld is. Samenstelling, taak en werkwijze zijn vastgelegd in het huishoudelijke reglement. De ouderraad brengt gevraagd en ongevraagd advies uit.

Bij enkele BSO vestigingen is een oudercommissie actief. Voor elke vestiging is er de mogelijkheid een oudercommissie te starten. De oudercommissie denkt mee over het beleid en de uitvoering daarvan op de vestiging. Meer informatie over de ouderraad kunt u vinden op de website [www.go-kinderopvang.nl](http://www.go-kinderopvang.nl).



## 1.16 Voor vragen over de plaatsing

Vragen over een uitbreiding? U wilt de plaatsing wijzigen? U heeft een vraag over een factuur?

### Plaatsing en planning

Voor al uw vragen over de plaatsing van uw kind kunt u bij deze afdeling terecht. Een wijziging of uitbreiding altijd schriftelijk aanvragen. Dat kan via e-mail [info@go-kinderopvang.nl](mailto:info@go-kinderopvang.nl) of door een briefje te sturen naar GO! Kinderopvang, postbus 2052, 8203 AB Lelystad. Telefonisch zijn de medewerkers te bereiken via het algemene nummer 0320 - 294 900. U kunt uw vraag ook stellen door een e-mail te sturen naar [info@go-kinderopvang.nl](mailto:info@go-kinderopvang.nl).

### Financiële administratie

Voor vragen over bijvoorbeeld een factuur kunt u terecht bij de financiële administratie op telefoon 0320 - 294 900. U kunt ook een e-mail sturen naar [info@go-kinderopvang.nl](mailto:info@go-kinderopvang.nl).



## 1.17 Klachtenregeling

Zijn er zorgen of twijfels met betrekking tot de plaatsing van uw kind bespreek dit altijd eerst met de groepsleiding. Wilt u dit liever met iemand anders bespreken? Neem dan contact op met de team- of locatieleider of de wijkmanager. GO! Kinderopvang heeft een interne klachtenregeling en is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klachtenregeling staat op Konnect. Als u na de procedure van de interne klachtenregeling vindt dat u of uw kind nadeel ondervindt door de werkwijze van de vestiging of door gedragingen van medewerkers kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie. De klacht kan daarbij betrekking hebben op handelen of nalaten van handelen. Het gaat daarbij altijd om persoonlijk nadeel voor u of uw kind. Een brochure is op aanvraag verkrijgbaar bij het KCC.



## 1.18 Bereikbaarheid

Het is een prettig idee voor u en voor ons dat wij u kunnen bereiken. Wilt u er daarom voor zorgen dat u elke wijziging van bijvoorbeeld adres of telefoonnummer digitaal wijzigt in Konnect of doorgeeft aan de receptie van GO!. Geef de wijziging ook door aan de medewerkers van de groep. Ook is het belangrijk dat er op de groep waar uw kind geplaatst is een noodnummer bekend is waarop altijd iemand bereikbaar is!



## 1.19 Opzeggen

De opzegtermijn is 1 maand voor een hele of gedeeltelijke opzegging. Opzeggen is mogelijk per de 1e of de 15e van de maand. Als u de plaatsing geheel of gedeeltelijk wilt opzeggen stuurt u briefje naar GO! Kinderopvang, postbus 2052, 8203 AB Lelystad of via de mail [info@go-kinderopvang.nl](mailto:info@go-kinderopvang.nl). Telefonisch opzeggen is niet mogelijk.