



# Welkom bij GO!

## Kinderdagverblijf

Een kinderdagverblijf is er voor kinderen van 0 - 4 jaar van ouders die werken of studeren.

Het is belangrijk dat het een veilige en geborgen plek is waar u met een gerust gevoel uw kind achterlaat.

Een vast dagritme zorgt voor rust op de groep en de mogelijkheid voor kinderen om zich te ontwikkelen.

*Daar word je groot*

# Inhoudsopgave

## Kinderdagverblijf

- 1.1 Welkom bij het KDV
- 1.2 Ouderbetrokkenheid
- 1.3 Konnect
- 1.4 Intake en wennen
- 1.5 Vestigingen en openingstijden
- 1.6 Minimale afname
- 1.7 Samenvoegen van groepen
- 1.8 Ophalen en afmelden
- 1.9 Ruilen van dagen en extra dagen
- 1.10 Voeding
- 1.11 Bijzondere activiteiten
  - feesten en vieringen
  - extra activiteiten
  - uitstapjes
- 1.12 Ziekte en opvang zieke kinderen
- 1.13 Protocollen en beleid
- 1.14 Organisatie
- 1.15 Controle, richtlijnen en advies
- 1.16 Ouderraad en oudercommissie
- 1.17 Voor vragen over de plaatsing
- 1.18 Klachtenregeling
- 1.19 Bereikbaarheid en noodnummer
- 1.20 Opzeggen

## 1.1 Welkom bij het KDV

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

Hoe wij met de kinderen omgaan en welke normen en waarden hierbij worden gehanteerd vindt u onder het Pedagogisch Beleid op het digitale oudercommunicatieplatform Konnect (zie 1.3). Ter ondersteuning van de dagelijkse praktijk is er voor groepsleiding de handleiding Pedagogisch Werkplan KDV.

## 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.

## 1.4 Intake en wennen

Voordat uw kind gebruik maakt van de plaats op de vestiging vindt er eerst een intakegesprek plaats. Hierbij worden ook één of twee wen momenten afgesproken. Zonder wen periode kan een kind niet op de vestiging worden gebracht. Een kind komt ook wennen als het van een ander kinderdagverblijf komt (al dan niet van GO! Kinderopvang). Tijdens de intake ontvangt u veel informatie over GO! Kinderopvang. Wat u kunt verwachten van GO! Kinderopvang en het kinderdagverblijf. Maar ook welke informatie van u uit belangrijk is voor de medewerkers. Het wennen geeft u en uw kind de kans aan de medewerkers, de werkwijze en de groep te wennen. Daarnaast is het belangrijk dat u het eerste wen moment gebruikt om informatie over uw kind aan de medewerkers door te geven.

De intake en het wennen gebeurt vóór de officiële start van de plaatsing (begindatum). Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

## 1.5 Vestigingen en openingstijden

Wij hebben veel vestigingen kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen die verschillen in grootte en de wijze waarop de groepen zijn ingedeeld.

Voor een compleet overzicht ga naar onze website [www.go-kinderopvang.nl](http://www.go-kinderopvang.nl).

## 1.6 Minimale afname

Op alle vestigingen is er een minimale afname van één dag en is er, onder bepaalde voorwaarden, flexibele opvang mogelijk. Voor meer informatie kunt u terecht bij onze medewerkers van de afdeling plaatsing en planning.



## 1.7 Samenvoegen van de groepen

Als er op een vestiging minder kinderen zijn dan gebruikelijk (bijvoorbeeld vakantieperiode) kan het voorkomen dat groepen worden samengevoegd. Bij de kleine vestigingen is het mogelijk dat de opvang dan op een andere vestiging is. U wordt hierover door de medewerkers ingelicht. Het uitgangspunt bij bovenstaande samenvoegingen is op iedere groep een vaste medewerker.

## 1.8 Ophalen en afmelden

Als u niet zelf uw kind komt halen, geeft u dit aan bij de medewerkers op de groep. Zo wordt voorkomen dat uw kind aan een verkeerde persoon wordt meegegeven. Bij twijfel wordt door de medewerkers altijd navraag gedaan!



Als uw kind een dag door omstandigheden niet komt willen wij dit graag weten. We kunnen hier dan rekening mee houden in het dagprogramma. Afmelden doet u digitaal via Konnect.

## 1.9 Ruilen van dagen en extra dagen

In incidentele gevallen is het mogelijk om dagen/dagdelen te ruilen. Dat kan omdat u bijvoorbeeld opvang op een andere dag nodig heeft of omdat u een andere dag dan gebruikelijk werkt.

### Extra dag

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.

### 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.

## 1.10 Voeding

Vanuit de kinderdagverblijven wordt er met een voedingsbeleid gewerkt. GO! Kinderopvang maakt op de vestigingen gebruik van algemene, gangbare en verantwoorde voeding.

Als andere voeding noodzakelijk of gewenst is, neemt u dit zelf mee naar de opvang en overlegt hierover met de medewerkers.





## 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

Op de vestigingen worden verschillende activiteiten georganiseerd. In het kader van gezonde voeding en bewegen wordt bijvoorbeeld de activiteit “Bewegen op muziek” gegeven. Regelmatig gaan de medewerkers met de kinderen wandelen, naar een speeltuin of iets dergelijks. GO! Kinderopvang gaat ervan uit dat alle kinderen mee gaan bij deze uitstapjes. Heeft u hier uitdrukkelijk bezwaar tegen? Dan geeft u dit schriftelijk aan bij de medewerkers op de groep.

### Uitstapjes

Soms wordt er een uitstapje georganiseerd. Hierover wordt u van te voren geïnformeerd en er wordt toestemming gevraagd.



## 1.12 Ziekte en opvang zieke kinderen

Als een kind ziek is wordt het niet toegelaten op het kinderdagverblijf. Dat is in het belang van uw kind en van de andere kinderen op de vestiging. De kinderdagverblijven werken volgens de richtlijn “Handelwijze bij ziekte”.

Het is mogelijk dat uw kind ziek wordt op de vestiging. Eén van de medewerkers neemt contact op met de ouder(s). Wij verwachten van u dat u zelf de stappen onderneemt om uw zieke kind zo snel mogelijk op te (laten) halen.

Als uw kind regelmatig ziek is bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van het project “opvang voor zieke kinderen” bij de gastouderopvang van GO! Kinderopvang. 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.

## 1.13 Protocollen en beleid

Er wordt gewerkt met een aantal protocollen. Hierdoor ontstaat een eenduidig beleid voor de medewerkers. er wordt op dezelfde wijze omgegaan met ouders en kinderen. Voor u als ouder is het prettig om te weten dat belangrijke zaken die tijdens de opvang van kinderen naar voren komen, zijn besproken en de handelwijze bekend is bij de pedagogisch medewerkers. Ook is het prettig dat alle vestigingen op dezelfde wijze met deze zaken om gaan. Dit zijn de verschillende protocollen:

- Protocol “Voorkoming van wiegendood” en de daarbij horende verklaring over de buikligging van het kind tijdens de slaap.
- Protocol “Verstrekking van geneesmiddelen op de vestiging” en de verklaring medicijn en zelfzorgmiddel.
- Protocol “Zieke kinderen”.
- Protocol “Kinder mishandeling”.
- Veiligheidsbeleid
- Voedingsbeleid

Voor uitleg en informatie over deze protocollen en het beleid kunt u bij de pedagogisch medewerkers op de groep terecht.



## 1.14 Organisatie

Groepsleiding is gekwalificeerd op MBO niveau. Dit zijn de pedagogisch medewerkers. Daarnaast is het mogelijk dat er stagiaires, pedagogisch medewerkers in opleiding en ander ondersteunend personeel aanwezig zijn. Iedere medewerker is verplicht een verklaring omtrent gedrag te overleggen. De pedagogisch medewerkers van de groep zijn voor u het eerste aanspreekpunt voor vragen rondom uw kind.

De medewerkers werken zoveel mogelijk volgens een vast rooster. Het is fijn voor u en de kinderen om te weten wie er welke dag op de groep is. Door ziekte of verlof kan het helaas gebeuren dat er een vaste medewerker uitvalt. Dit wordt opgevangen door per vestiging een aantal vaste invalkrachten in te zetten.

Het aantal pedagogisch medewerkers op de groep is afhankelijk van de grootte van de groep. Wij houden ons aan de kwaliteitsregels zoals deze zijn vastgesteld door de Wet Kinderopvang. Dat betekent dat er bij een lager aantal kinderen er ook minder personeel ingezet wordt. Hierbij wordt er rekening mee gehouden dat er per locatie minimaal twee volwassenen aanwezig zijn.

Iedere vestiging wordt aangestuurd door een team- of locatieleider. Zij heeft de dagelijkse leiding op de vestiging. Zij is het aanspreekpunt voor ouders en medewerkers en draagt er zorg voor dat de opvang van uw kind goed verloopt. De medewerkers kunnen bij u aangeven wanneer de team- of locatieleider van de betreffende groep te bereiken is. U krijgt deze informatie ook bij de intake.

De team- en locatieleiders worden aangestuurd door de wijkmanager. Zij is bereikbaar via het KCC van GO!.

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.



## 1.15 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.

## 1.16 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.

Op de meeste 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. Gevraagd en ongevraagd kan er advies worden uitgebracht over zaken die de vestiging aan gaan. Meer informatie over de ouderraad en oudercommissies kunt u vinden op de website [www.go-kinderopvang.nl](http://www.go-kinderopvang.nl).



## 1.17 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).



## 1.18 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.



## 1.19 Bereikbaarheid en noodnummer

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 doorgeeft via Konnect of aan de receptie van GO! én aan de groepsleiding. Ook is het belangrijk dat er op de groep waar uw kind geplaatst is een noodnummer bekend is waarop altijd iemand bereikbaar is!



## 1.20 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 hiervoor een briefje naar GO! Kinderopvang, postbus 2052, 8203 AB Lelystad. Of een mail naar [info@go-kinderopvang.nl](mailto:info@go-kinderopvang.nl). Telefonisch opzeggen is niet mogelijk.