



# Informatiegids buitenschoolse opvang.

# Inhoudsopgave.

<b>Welkom.</b>	<b>4</b>
<b>1. Dagelijkse gang van zaken.</b>	<b>5</b>
Openingstijden	
Brengen en ophalen	
Een dag op de buitenschoolse opvang	
Vakanties, studiedagen en extra opvangdagen	
De groepen en pedagogisch professionals	
Vriendjes en vriendinnetjes	
Taal	
Ophalen door derden	
Dagelijkse overdracht	
Extra kleding	
<b>2. Bijzondere momenten.</b>	<b>8</b>
Verjaardagen	
Uitstapjes	
Wennen	
Afwezigheid	
Mutaties en inschrijven	
<b>3. Veiligheid en gezondheid.</b>	<b>10</b>
Hygiëne en voorkomen dat kinderen ziek worden	
Toedienen medicijnen	
Ongevallen	
Medische handelingen	
Calamiteiten en oefeningen	
Warm weer	
Voeding	
Vervoer	
<b>4. Wat wij van je willen weten.</b>	<b>13</b>
Toestemming van ouders	
Bereikbaarheid ouders	

<b>5. Kwalitatief hoogwaardige kinderopvang.</b>	<b>14</b>
Deskundige pedagogisch professionals	
Pedagogisch beleid en beleid Veiligheid en gezondheid	
Kindvolgsysteem	
Mentor	
Ouderavonden	
Tevredenheidsmetingen	
Overgang naar een andere groep/locatie	
<b>6. Hoe ver gaat onze zorg?</b>	<b>16</b>
Passende kinderopvang	
Werkinstructie grensoverschrijdend gedrag en meldcode kindermishandeling en huislijk geweld	
<b>7. Klantreacties en inspraak.</b>	<b>17</b>
Klantreacties	
Oudercommissie	
<b>8. Informatiebronnen en eigendommen.</b>	<b>18</b>
Website, nieuwsbrief en beleid	
Verlies of beschadiging van spullen	
<b>9. Tot slot.</b>	<b>19</b>
Vragen	
Contactgegevens	



**Je ziet  
ze groeien  
bij Skar.**



# Welkom.

Binnenkort verwelkomen wij jouw kind op een van onze locaties. Wij zijn blij dat je zoveel vertrouwen in ons stelt dat je jouw kind naar onze locatie(s) brengt. Je kunt erop rekenen dat wij er alles aan doen om jouw kind een fijne tijd op onze buitenschoolse opvang (bso) te geven. Wij vinden het belangrijk dat zowel je kind als jijzelf zich bij ons thuis voelt en gehoord en gezien wordt.

Tijdens ons intakegesprek informeren wij je over het reilen en zeilen op onze locatie. Er valt veel te vertellen, daarom zetten we in deze gids de praktische zaken voor je op een rij. Kijk ook eens op onze website [www.skar.nl](http://www.skar.nl), want ook daar vind je veel interessante en actuele informatie. Blijven er vragen onbeantwoord, stel ze gerust!

Kinderen die lekker in hun vel zitten, ontwikkelen zich optimaal. Daaraan bijdragen vinden wij onze belangrijkste taak. Door een warme sfeer te creëren, met volop persoonlijke aandacht. En minstens zo belangrijk: door uit te gaan van wat kinderen zelf kunnen, hoe klein ze ook zijn. We geven jouw kind de ruimte om het zelf uit te vinden en op eigen wijze op ontdekking te gaan. Te klauteren en te klimmen. Initiatief te nemen. Een keer te vallen en weer op te staan. Samen te lachen. En vooral eens buiten de lijntjes te kleuren. Want wij geloven dat jouw kind daar beter van wordt.

Met ruim 50 locaties voor kinderopvang en een activiteitenaanbod in Arnhem en omliggende gemeenten, zijn we altijd dichtbij.

# 1

## Dagelijkse gang van zaken.

### Openingstijden.

Onze bso-locaties zijn 52 weken per jaar geopend. De aanvangstijden zijn per locatie afgestemd op de basisschooltijden. Onze pedagogisch professionals zijn meestal een half uur voor het einde van de schooltijd aanwezig. De bso is open tot 18.30 uur. De meeste locaties met voorschoolse opvang zijn open van 7.30 tot 8.30 uur, sommige locaties zijn al om 7.00 uur open.

De buitenschoolse opvang is ook open in de vakantieperiode en tijdens studiedagen. Tijdens vakantiedagen is de bso de gehele dag open van 7.30 tot 18.30 uur. Tijdens nationale feestdagen zijn de locaties gesloten. Eventuele afwijkende openingstijden van locaties vind je op onze website.

Buiten de openingstijden kun je berichten achterlaten via de voicemail of het e-mail-adres van de locatie.

### Brengen en ophalen.

In reguliere weken kun je je kind ophalen wanneer het jou het beste uitkomt. In vakanties en bij studiedagen stellen wij het op prijs als kinderen voor 9.00 uur worden gebracht; het moment van ophalen kun je het beste even afstemmen met onze pedagogisch professionals. We vragen dit in verband met het vakantieprogramma en eventuele uitstapjes.

### Een dag op de buitenschoolse opvang.

De kinderen worden lopend of met de fiets bij school door ons opgehaald. Ze mogen ook zelfstandig naar de bso komen als jij hier toestemming voor hebt gegeven. Na binnenkomst wordt er gezamenlijk iets gedronken en fruit en een koekje of cracker gegeten. Hierna kunnen de kinderen zelf hun activiteit bepalen of meedoen aan een georganiseerde activiteit. Immers: alle tijd na school is vrije tijd!

### Vakanties, studiedagen en extra opvangdagen.

Heb je naast de vaste opvangdagen incidenteel een extra dag buitenschoolse opvang nodig? Dan kun je - afhankelijk van de bezetting op de groep - een extra (dag)deel inkoop. Hiervoor kun je een aanvraag indienen via het ouderportaal.

We vragen aan het begin van het schooljaar bij de scholen de roosters van de studiedagen op. Op basis van deze informatie zetten wij op deze dagen het ouderportaal open zodat je je kind kunt aanmelden voor de bso.



In de vakantie en bij studiedagen is de bso vanaf 7.30 uur geopend. Voor iedere schoolvakantie wordt een vakantieflyer gemaakt waarin per dag beschreven staat welk(e) activiteit of uitstapje gepland staat. Deze flyer vind je in het ouderportaal of op de website van je locatie.

Wanneer je een 52-weken-contract hebt, kan je kind op de vaste dagen hele dagen naar de bso komen. Heb je een 41-weken-contract en wil je extra dagen inkopen? Dat kan via een vakantiecontract. Kijk voor meer informatie over de diverse contracten op onze website. Natuurlijk staan onze medewerkers van de afdeling Klantadvies je ook graag te woord.

#### **De groepen en pedagogisch professionals.**

Skar kent verschillende groepen die qua leeftijdssamenstelling anders ingedeeld kunnen zijn. Dit verschilt per bso. Afhankelijk van de ruimten en de leeftijdssamenstelling heeft een groep een maximaal aantal kinderen. Op basis van dit aantal kinderen wordt bepaald hoeveel gekwalificeerde pedagogisch professionals worden ingezet. Wij houden ons aan de normen van de Wet Kinderopvang.

Daarnaast werken we met stagiairs. Zij blijven meestal een half jaar tot een jaar op een locatie. Bij ziekte, cursus of vakantie worden ook gekwalificeerde flexmedewerkers ingezet. Een overzicht van alle professionals die werken op een bepaalde dag, vind je op de locatie.

Soms worden groepen samengevoegd, bijvoorbeeld in vakantieperioden, op minder drukke dagen of om kinderen met elkaar te laten spelen. Daarnaast hebben we een opendeurenbeleid. Dit betekent dat kinderen ook op een andere groep mogen gaan spelen, maar altijd terug kunnen naar hun eigen basisgroep. Het is ook mogelijk dat groepen het eerste of laatste uur samenwerken. Ons uitgangspunt is het aanbieden van buitenschoolse opvang in de eigen basisgroep. Voor een zekere flexibiliteit, bijvoorbeeld voor extra opvangdagen, is een tweede basisgroep mogelijk als ouders daarvoor toestemming hebben gegeven.

#### **Vriendjes en vriendinnetjes.**

Je kind mag gerust een vriendje of vriendinnetje meenemen naar de bso. We moeten hierbij wel rekening houden met de maximale groepsgrootte; deze mogen we niet overschrijden. Daarom vragen wij je vooraf te overleggen met de pedagogisch professionals van de groep of je zoon of dochter een vriendje of een vriendinnetje mee kan nemen.

**Taal.**

De pedagogisch professionals op onze locaties spreken Nederlands. Alleen bij specifieke omstandigheden wordt een uitzondering gemaakt als de herkomst van kinderen dit (tijdelijk) noodzakelijk maakt. De pedagogisch professionals stimuleren de kinderen op onze locaties om de Nederlandse taal te spreken.

**Ophalen door derden.**

Wordt je zoon of dochter door iemand anders opgehaald, dan horen wij dit graag vooraf. Zonder jouw schriftelijke toestemming laten wij jouw kind niet ophalen door personen die niet de ouder of verzorger zijn of die minderjarig zijn. Als je kind zelfstandig naar huis mag gaan, dien je dit van tevoren schriftelijk door te geven en met de pedagogisch professional een tijd af te spreken waarop we je zoon of dochter laten vertrekken.

**Dagelijkse overdracht.**

Tijdens de overdracht is er tijd om met de pedagogisch professionals te praten. Het is fijn als je bijzonderheden aan ons doorgeeft die van belang zijn voor de gezondheid en het welbevinden van je kind. Ieder kind krijgt een eigen mentor. Wij stimuleren kinderen om kleine en grote gebeurtenissen op de bso aan je te vertellen. Eventueel begeleiden onze pedagogisch professionals hen daarbij. Veel ouders brengen of halen hun kind rond hetzelfde tijdstip. Een uitgebreid gesprek is dan soms lastig te voeren, maar je kunt altijd een afspraak maken met een pedagogisch professional of de teamleider. Ook kunnen de pedagogisch professionals en de teamleider je vragen om een afspraak te maken wanneer ze met jou over je kind willen praten.

**Extra kleding.**

Wij vinden het prettig als er voor de jongere kinderen een setje reservekleding klaarligt. Wil je hiervoor zorgen? Je kind kan zich dan omkleden als dit nodig is. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het beschadigen of zoekraken van kledingstukken. Het is verstandig kledingstukken en tassen van een naam te voorzien. Skar gaat ervan uit dat kinderen voluit mogen spelen en kleding dragen die tegen een stootje kan en vuil mag worden. Eventuele regenkleding en laarzen zijn welkom bij regenweer, een zwembroek en pet of hoedje in de zomer.





Geef ze  
de ruimte.

2

## Bijzondere momenten.

### Verjaardagen.

Op hun verjaardag zetten wij kinderen graag in het zonnetje. Wij vinden het belangrijk dat de jarige op die dag extra aandacht krijgt als hij of zij dit prettig vindt. Iedere groep viert de verjaardag van kinderen op eigen wijze. Als je hiervan foto's wilt hebben, kun je een camera achterlaten. Wij fotograferen alleen kinderen van wie de ouders daarvoor toestemming hebben gegeven.

Wil je je kind laten trakteren? Geef dit door aan de pedagogisch professionals, dan kunnen zij hier rekening mee houden in het dagprogramma. Traktaties met snoep verstrekken wij volgens het voedingsbeleid niet. Skar is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van meegebrachte traktaties.



### **Uitstapjes.**

Bij het intakegesprek heb je een intakeformulier en een akkoordverklaring gekregen of ingevuld waarop onder andere staat of je kind mag deelnemen aan uitstapjes. Wanneer we een uitstapje maken, nemen we altijd een mobiele telefoon en EHBO-spullen mee. Kinderen worden veilig vervoerd. Als organisatie hanteren wij hierbij de wetgeving volgens de wet IKK (Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang) en de richtlijnen vanuit [VeiligheidNL](#). Bij een uitstapje maken we vaak gebruik van het openbaar vervoer.

### **Wennen.**

Het ene kind heeft meer moeite met veranderingen, vreemde situaties of een nieuwe omgeving dan het andere. Skar biedt kinderen die voor het eerst naar de bso gaan een wenperiode, zodat ze vertrouwd kunnen raken met de nieuwe situatie. Ze kunnen op deze manier starten met het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de pedagogisch professionals en de kinderen. Ook leren ze de locatie en de regels van de groep kennen.

De wenperiode wordt afgestemd met de ouders of verzorgers en vindt op de geplaatste dagdelen en binnen de eigen basisgroep plaats. De wenperiode start na ondertekening van het contract en bij voorkeur voor de plaatsingsdatum. Aan het wennen zijn geen kosten verbonden als het voor de plaatsingsdatum plaatsvindt.

### **Afwezigheid.**

Komt je kind een dagdeel of langer niet, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk en uiterlijk op de betreffende dag voor 8.30 uur. Je kunt dit doorgeven via het ouderportaal. Zo kan een ander kind gebruikmaken van dit dagdeel. Wanneer je kind in de vakantieperiode afwezig is, horen wij dat graag ruim van tevoren. Je kunt je kind via het ouderportaal tot drie maanden van tevoren afmelden.

### **Mutaties en inschrijven.**

Wil je andere dagdelen, uitbreiding van dagdelen, overplaatsing of wil je je kind uitschrijven? Stuur dan een e-mail naar [klantcontact@skar.nl](mailto:klantcontact@skar.nl). Wil je een tweede of volgende kind inschrijven? Dit kan via onze website.

# 3

## Veiligheid en gezondheid.

### Hygiëne en voorkomen dat kinderen ziek worden.

Binnen de kinderopvang is de kans op overdracht van infectieziekten groter omdat er meerdere kinderen aanwezig zijn. Wij zijn ons hiervan bewust en werken daarom met verschillende werkinstructies en nemen een aantal voorzorgsmaatregelen om risico's te vermijden en besmetting te voorkomen. De werkinstructies over hygiëne, huisregels en zovoort zijn gebaseerd op de adviezen van officiële bronnen zoals het RIVM. Wil je meer weten over de werkinstructies? Onze pedagogisch professionals informeren je graag.

Wij willen graag weten of je kind het landelijke vaccinatieschema volgt, zodat we in geval van een infectieziekte passende acties kunnen ondernemen. Wordt je kind thuis ziek, dan vragen wij je dat voor 8.30 uur te melden via het ouderportaal en ons te laten weten wanneer je denkt dat je kind weer naar de bso komt. Je kunt daar ook aangeven welke (kinder)ziekte je kind heeft. In verband met besmettingsgevaar volgen wij bij kinderziekten het advies van officiële bronnen zoals de GGD.

Omdat sommige ziekten gevaarlijk kunnen zijn voor een ongebooren of al ziek kind, informeren wij in het geval van infectieziekten en luizen alle ouders. Een aantal besmettelijke ziekten moet ook verplicht worden gemeld bij de GGD. Bij sommige infectieziekten kan het voorkomen dat je kind de bso niet mag bezoeken.

Wanneer je kind ziek wordt op de bso, houden onze pedagogisch professionals je kind extra goed in de gaten. Ze kijken dan goed naar hoe het kind zich voelt, of het kind kan meedoen aan groepsactiviteiten of extra zorg nodig heeft. Ook besmettingsgevaar speelt een rol. De pedagogisch professionals beoordelen per ziektegeval wanneer de ouders worden gebeld. Daarna besluiten we in overleg met jou of het gewenst is dat je je kind ophaalt. Als je kind dermate ernstig ziek is dat de extra zorg leidt tot belemmering van het welzijn van de andere kinderen, word je verzocht je kind op te halen.

Hoewel het hebben van luizen geen ziekte is, verzoeken wij ouders dit bij ons te melden. 'Luis in je haar? Kammen maar!' is de boodschap die de overheid ons meegeeft. Hoofdluizen verspreiden zich in een hoog tempo. De juiste aanpak, waaronder het snel melden en controleren door ouders, kan voorkomen dat hoofdluis een hardnekkig probleem wordt.



### **Toedienen medicijnen.**

Als je kind tijdens de opvang (zelfzorg)medicijnen nodig heeft, is het belangrijk dat je schriftelijk toestemming geeft. Je geeft daarbij aan op welk tijdstip, bij welk gedrag, met welke frequentie, welke hoeveelheid en hoe het medicijn toegediend moet worden. Tevens geef je aan tot wanneer het medicijn verstrekt moet worden. Je blijft daarmee zelf verantwoordelijk voor de houdbaarheid en de kwaliteit van het medicijn. Een medicijn hoort in de originele verpakking en voorzien van de bijsluiter aan ons verstrekt te worden.

Voor het behandelen van kleine wondjes gebruiken wij een algemeen ontsmettingsmiddel en verbandmateriaal. Voor builen, wondjes en steken gebruiken we op ons kinderdagverblijf een aantal homeopathische producten zoals arnica en calendula. Tegen zonnebrand gebruiken wij een algemene crème. Wil je dat een van deze producten niet gebruikt wordt voor je kind, dan kun je dit aangeven bij de pedagogisch professionals. Als je gebruik wilt maken van een ander product, neem dit dan zelf mee naar de locatie.

### **Ongevallen.**

Hoeveel zorg onze professionals ook hebben voor je kind, een ongeval is nooit uit te sluiten. Eventueel letsel proberen we daar waar mogelijk te beperken. Op al onze locaties werken pedagogisch professionals die een certificaat kinder-EHBO of BHV hebben. Raakt je kind op de locatie betrokken bij een ongeval, dan stellen we je hiervan op de hoogte. Bij een ongeval met letsel waarvoor medische hulp noodzakelijk is, vragen we je met je kind naar de huisarts te gaan. Is dringende hulp nodig, dan vertrekken we alvast met je kind naar de huisarts of het ziekenhuis en verzoeken wij je zo snel mogelijk te komen.

### **Medische handelingen.**

Onze pedagogisch professionals zijn in principe niet opgeleid om medische handelingen te verrichten. Conform de wet BIG mogen zij wel eenvoudige medische zorg verlenen. We handelen volgens de desbetreffende werkinstructie. Deze is op te vragen bij onze pedagogisch professionals.

### **Calamiteiten en oefeningen.**

Elke locatie beschikt over een ontruimingsplan en een werkinstructie bij calamiteiten. De brandweer controleert jaarlijks de locaties en kijkt of volgens de gebruiksvergunning aan alle veiligheidsaspecten wordt voldaan. Skar is verplicht eenmaal per jaar een ontruimingsoefening uit te voeren.

**Warm weer.**

Bij zonnig weer smeren wij, als dat nodig is, de kinderen in de loop van de dag in of zien wij erop toe dat de kinderen dit zelf doen. Komt je kind tijdens de vakantie en is het zonnig weer, wil je je kind dan alvast thuis insmeren? Bij extreem warm weer of een hittegolf (verwachting vier dagen hoger dan 27 graden), nemen we extra maatregelen zoals veel drinken en het opzoeken van schaduwplekken.

**Voeding.**

Wij bieden kinderen op de bso gezonde en verantwoorde voeding. Ook wordt tijdens het eten en drinken zoveel mogelijk rekening gehouden met je wensen, bijvoorbeeld als je kind geen zoetheid, (varkens)vlees of vleesbeleg mag. Wij zoeken dan binnen het normale voedingspatroon naar alternatieven. We houden ook rekening met diëten. Je hoeft dus geen eten of drinken mee te geven aan je kind. Zijn er speciale wensen, dan wordt bij uitzondering gevraagd of je de voeding mee wilt geven. In dat geval vragen wij je rekening te houden met de hygiëneregels. Je kunt die opvragen bij de pedagogisch professionals.

**Vervoer.**

De kinderen worden lopend of fietsend van school gehaald onder begeleiding van de pedagogisch professionals. Wij vragen je om aan de leerkracht door te geven welke dagen je kind naar de bso gaat. In onvoorziene situaties is het telefoonnummer van de bso bij school bekend.

Kinderen mogen zich alleen zelfstandig buiten de bso begeven als je hiervoor toestemming hebt gegeven. Je kunt op de akkoordverklaring invullen of je kind wel of niet zelfstandig buiten de hekken mag spelen, naar een club of naar huis mag gaan.



## 4

# Wat wij van je willen weten.

### **Toestemming van ouders.**

Tijdens het intakegesprek heb je een intakeformulier en een aantal akkoordverklaringen gekregen. Je kunt hierop aangeven of je kind mag deelnemen aan uitstapjes, of wij foto's mogen maken van je zoon of dochter en waarvoor deze foto's gebruikt mogen worden. Wij vragen je deze formulieren zo snel mogelijk in te vullen en aan een van de pedagogisch professionals te geven. Als je geen toestemming geeft voor deelname aan uitstapjes, gaat je kind tijdens een uitstapje naar een andere groep of locatie.

### **Bereikbaarheid ouders.**

Het is belangrijk dat wij altijd over actuele gegevens beschikken en je goed kunnen bereiken. Verandert je adres of telefoonnummer, pas dit dan aan in het ouderportaal. Het gaat hierbij zowel om je persoonlijke contactgegevens als de gegevens van je werk. Ook vragen wij je een adres en telefoonnummer door te geven van iemand die voor je kind heel vertrouwd is. Als wij je niet kunnen bereiken, wordt deze persoon benaderd.

# 5

## Kwalitatief hoogwaardige kinderopvang.

### **Deskundige pedagogisch professionals.**

De bso-locaties van Skar bieden buitenschoolse opvang na school, in de vakanties en tijdens studiedagen voor hele en halve dagen. Op een aantal locaties zijn de groepen ingedeeld naar leeftijd. De activiteiten en uitstapjes die we ondernemen, zijn passend bij de leeftijd van je kind. Alle groepen worden begeleid door deskundige medewerkers. Alle pedagogisch professionals zijn in het bezit van een diploma op mbo- of hbo-niveau. Zij volgen regelmatig in- en externe trainingen en cursussen om hun deskundigheid verder te vergroten. Skar heeft ook een poule van professionals met speciale talenten die ingezet kunnen worden op de locaties. Daarnaast hebben we een pedagogisch adviseur in dienst die trainingen verzorgt en begeleiding biedt aan teams en individuele professionals.

Skar biedt kwalitatief hoogwaardige kinderopvang aan. We worden hierop jaarlijks door onder andere de GGD gecontroleerd. Het GGD-inspectierapport van jouw locatie vind je op onze website.

### **Pedagogisch beleid en beleid Veiligheid en gezondheid.**

Bij Skar werken we met het pedagogisch beleid van Wij zijn JONG waar Skar onderdeel van uitmaakt. Welbevinden en betrokkenheid zijn de criteria waarop we acties en interacties beoordelen. Een kind dat lekker in zijn vel zit en met hoge betrokkenheid actief is, is maximaal in ontwikkeling. Zo ook de ouder en de begeleidende professional. Welbevinden en betrokkenheid vormen samen de bril waardoor we kijken in iedere situatie waarin het verrijken van kindontwikkeling ons doel is. Kijken door deze bril zegt niet alleen iets over het kind, maar geeft ons onmiddellijke feedback over de impact van onze aanpak.

In het beleid Veiligheid en gezondheid staan onze afspraken en aanpak om de kwaliteit op het gebied van veiligheid en gezondheid te borgen. Het doel van het beleid is om kinderen een zo veilig en gezond mogelijke speel- en leefomgeving te bieden, waar zij onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

### **Kindvolgsysteem.**

Het welbevinden van je kind wordt jaarlijks geobserveerd volgens een speciale methode. Er wordt bijvoorbeeld gekeken hoe een kind binnenkomt, hoe een kind zich gedraagt in vrij spel en hoe de relatie is met andere kinderen. Daarnaast vult de pedagogisch professional een lijst in om de ontwikkeling te volgen. Eenmaal per jaar nodigen we je uit voor een gesprek om de welbevinden-uitkomsten te bespreken. Je kunt dan ook vragen stellen over de gang van zaken op de groep.

### **Mentor.**

Elke pedagogisch professional is mentor van een aantal kinderen. Deze mentor voert de observaties uit over het welbevinden van je kind en bespreekt met jou de uitkomsten. De mentor houdt ook contact met je als je kind langdurig afwezig is en maakt eventuele problemen bespreekbaar. Bij het toewijzen van een mentor voor je kind wordt gekeken welke pedagogisch professional je kind het meeste begeleidt gedurende de week.

### **Ouderavonden.**

Naast de welbevinden-gesprekken word je jaarlijks uitgenodigd voor een ouderavond. Verschillende onderwerpen kunnen aan de orde komen; zaken die specifiek de eigen groep aangaan en onderwerpen die voor alle ouders interessant zijn. Uitnodigingen ontvang je per e-mail of via het postvakje.

### **Tevredenheidsmetingen.**

Met behulp van de VerbeterMeter houden we binnen Skar tevredenheidsmetingen. De resultaten worden met de oudercommissie besproken. Intern gebruiken we de resultaten om, als dat nodig is, verbeteringen aan te brengen.

### **Overgang naar een andere groep/locatie.**

Wanneer je kind van onze dagopvang naar onze bso gaat of wisselt van locatie, wordt de informatie over je kind overgedragen. Wanneer je dit niet wilt, vragen wij je dit kenbaar te maken bij de locatie die je kind gaat verlaten.





# Hoe ver gaat onze zorg?

## **Passende kinderopvang.**

Bij Skar zijn alle kinderen welkom, ook kinderen die in hun ontwikkeling worden belemmerd door aanleg, gezinsfactoren, omgevingsfactoren of een combinatie hiervan. Deze kinderen doen op hun eigen niveau mee in ons dagritme. Volgens onze werkinstructie en ons plan van aanpak vinden er regelmatig evaluatiegesprekken plaats met ouders om te bespreken of de kinderopvang nog steeds voldoet en haalbaar is. De pedagogisch professionals kunnen hierbij worden ondersteund door een pedagogisch adviseur en waar nodig en mogelijk kan ondersteuning van buitenaf plaatsvinden.

Onze pedagogisch professionals mogen geen voorbehouden medische handelingen uitvoeren. Als dit toch nodig is, zoeken we samen met jou naar een oplossing.

Voor het realiseren van passende kinderopvang zoekt Skar zoveel mogelijk de samenwerking met derden. Heb je vragen over onze samenwerkingspartners of over onze zorg, stel ze dan gerust aan de teamleider of manager.

## **Werkinstructie grensoverschrijdend gedrag en meldcode kindermishandeling en huislijk geweld.**

Skar wijst alle vormen van grensoverschrijdend gedrag af. De werkinstructie grensoverschrijdend gedrag en meldcode kindermishandeling en huislijk geweld ondersteunt de organisatie in het voorkomen en indien nodig aanpakken van grensoverschrijdend gedrag. Iedereen op onze locaties - kinderen, ouders en professionals - hoort zich veilig te voelen.

De werkinstructie is opgesteld met inachtneming van geldende wetgeving.

Grensoverschrijdend gedrag is objectief moeilijk vast te stellen. Gedrag kan door iedereen anders worden ervaren. Voor jonge kinderen is het moeilijk om onder woorden te brengen dat zij iets ervaren als grensoverschrijdend gedrag. Het is voor ons als kinderopvangorganisatie belangrijk grensoverschrijdend gedrag zoveel mogelijk te voorkomen. Dit doen wij door:

- inzicht te geven in wat wij verstaan onder grensoverschrijdend gedrag;
- gedragsregels voor kinderen en beroepskrachten te formuleren en na te leven;
- een helder stappenplan te volgen bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag;
- een interne contactpersoon beschikbaar te stellen;
- aangesloten te zijn bij een externe geschillencommissie;
- helderheid te geven in verantwoordelijkheden van directie en management.



## 7

# Klantreacties en inspraak.

## **Klantreacties.**

Hoe goed onze pedagogisch professionals en managers ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat je het ergens niet mee eens bent of vindt dat zaken beter kunnen. Wij waarderen het als je je klantreactie meldt bij onze pedagogisch professionals. Helpt een goed gesprek met een van onze professionals niet, dan vragen wij je je reactie schriftelijk te melden. Voor onze procedure Klantreacties verwijzen wij je graag naar onze website.

## **Oudercommissie.**

Elke locatie heeft een oudercommissie. Dit is een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de kinderen van de desbetreffende locatie. De oudercommissie streeft ernaar de gemeenschappelijke belangen van ouders en kinderen van de locatie te behartigen. De commissie heeft formeel een adviesfunctie, waar het gaat om beleid dat ouders, verzorgers en kinderen raakt, zoals opvoeden, voeding en activiteiten. De oudercommissie vergadert regelmatig. De notulen van de vergaderingen liggen ter inzage op de locatie of je ontvangt ze per e-mail.





# Informatiebronnen en eigendommen.

## **Website, nieuwsbrief en beleid.**

Op onze website [www.skar.nl](http://www.skar.nl) vind je actuele informatie en bijvoorbeeld ons privacy- en cookiebeleid. Heb je vragen over de informatie op de website, dan kun je bij de pedagogisch professionals of manager terecht.

Een aantal keren per jaar ontvang je ook de locatienieuwsbrief. Hierin staat belangrijk nieuws over de locatie van je kind.

Daarnaast kun je op de locatie van je kind informatie opvragen over veilig vervoer, medicatie en meer.

## **Verlies of beschadiging van spullen.**

Waar wordt gewerkt en geleefd, ontstaat soms schade. Skar is niet verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van kleding en alle eigendommen van klanten, kinderen en pedagogisch professionals. Tijdens het spel kan kleding vies worden of beschadigen. Ons advies is: trek je kinderen kleding aan waarin zij zich lekker kunnen bewegen en die tegen een stootje kan.

Het meenemen of achterlaten van spullen gebeurt op eigen risico. Denk hierbij aan:

- waardevolle spullen, sieraden en dergelijke van kinderen en pedagogisch professionals;
- speelgoed/fiets.



## Tot slot.

### Vragen.

Heb je na het lezen van deze informatiegids vragen, dan kun je terecht bij de pedagogisch professionals op de locatie of bij de teamleider of manager.

### Contactgegevens.

Adres: Wassenaarweg 40, 6843 NW Arnhem  
Telefoon: 026 - 445 71 57  
E-mail: klantcontact@skar.nl  
Website: www.skar.nl

Skar staat ingeschreven in het Landelijk Register Kinderopvang. Je kunt dit register inzien op: [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl).

*De informatie in deze gids is onder voorbehoud van drukfouten en tussentijdse wijzigingen. © 2020*

**Je ziet ze groeien bij Skar.**

