

# Informatieboekje

## BSO



**T:NT:EL  
TUIN**

## **Voorwoord**

In dit informatieboekje vind je praktische informatie over de dagelijkse gang van zaken op de buitenschoolse opvang (BSO). Zodat je weet wat de afspraken zijn die voor het starten van de opvang, tijdens de opvang, voor het wijzigen van de opvang en het beëindigen van de opvangplaats van je kind belangrijk zijn. Verder kun je op de website van TintelTuin meer informatie vinden over bijvoorbeeld het beleid, producten en prijzen van TintelTuin.

Indien je besluit om gebruik te gaan maken van de opvang van TintelTuin, word je uitgenodigd voor een intakegesprek door de locatiemanager of de pedagogisch medewerker van de locatie waar je kind geplaatst is/wordt. Veel onderwerpen in dit informatieboekje worden toegelicht tijdens dit gesprek. Uiteraard kun je tijdens het gesprek alle vragen stellen die je hebt.

Heb je al eerder vragen, neem dan contact op met de afdeling relatiebeheer van TintelTuin, telefoon 088 - 0780780.

Directie TintelTuin  
Patricia Geradts  
Bestuurder

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
1.1 Gegevens van je kind.....	4
1.2 Overeenkomsten en wijzigingen .....	4
1.3 Facturering en betaling .....	4
1.4 Soorten overeenkomsten buitenschoolse opvang.....	4
1.5 Vakantieopvang.....	5
1.6 Privacy .....	5
1.7 Voertaal.....	5
1.8 Maken van foto's/ video-opnamen .....	5
1.9 Roken/ rookverbod.....	6
1.10 GGD Inspectierapport .....	6
1.11 Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.....	6
1.12 Veiligheid op de locatie .....	7
<b>2. Informatie bij de start en tijdens de plaatsing</b> .....	<b>8</b>
2.1 Openingstijden .....	8
2.2 Het intakegesprek.....	8
2.3 Wennen aan de BSO .....	8
2.4 Brengen en halen .....	8
2.5 Voorschoolse opvang.....	10
2.6 Opvang tijdens de schoolvakanties .....	10
2.7 Opvang op schoolvrije dagen .....	10
2.8 Wat je zelf meeneemt .....	10
2.9 Pedagogisch beleid: Vertrouwen+Uitdaging=Groei .....	11
2.10 Voedingsbeleid.....	11
2.11 Mediabeleid .....	12
2.12 Medicijnenbeleid.....	13
2.14 Ruildagen.....	14
<b>3. Informatie bij wijziging of einde van de plaatsing</b> .....	<b>15</b>
3.1 Wijzigingen in de opvang .....	15
3.2 Opzeggen.....	15
<b>4. Oudercontacten</b> .....	<b>16</b>
4.1 Oudergesprekken .....	16
4.2 Op tijd signaleren én alert reageren .....	16
4.4 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	16
4.5 Ouderavond .....	17
4.6 Nieuwsbrief, email en ouderapp .....	17
4.7 Ouderportal .....	17
4.8 Medezeggenschap ouders .....	17
4.9 Klachtenprocedure TintelTuin .....	18
<b>5. Veiligheid en verantwoordelijkheid</b> .....	<b>19</b>
5.1 Zelfstandigheidscontracten .....	19
5.2 Ongevallen .....	19
5.3 Vervoer van kinderen .....	19
5.4 Schade/ vermissing aan eigendommen .....	20

## 1. Informatie voor de start van de plaatsing

Hieronder lees je meer over de werkwijze van TintelTuin en over een aantal praktische zaken en afspraken voordat je start met de opvang.

### 1.1 Gegevens van je kind

Om je in het geval van een acute situatie te kunnen bereiken, is het van het allergegrootste belang, dat je voor de medewerkers van de BSO bereikbaar bent, of geregeld heeft wie als contactpersoon bereikbaar is. Graag ontvangen wij steeds de nieuwste vaste en/of mobiele telefoonnummers en contactpersonen. Wij verzoeken je dan ook vriendelijk veranderingen in deze gegevens **direct te melden** in het ouderportaal (zie ook 4.7).

### 1.2 Overeenkomsten en wijzigingen

Voor het aangaan van de overeenkomst met TintelTuin tekenen voor zover mogelijk beide ouders; voor het aangaan van wijzigingen in de overeenkomst is de handtekening van een van de ouders voldoende. De overeenkomst wordt definitief op het moment dat TintelTuin de door de ouders ondertekende overeenkomst ontvangt.

#### Meer digitaal

Net als de facturen, nieuwsbrieven en nieuwsberichten ontvangt je nieuwe overeenkomsten en/of aanvullingen op de overeenkomst (bij wijzigingen in de opvang) in toenemende mate digitaal. Wanneer de uren in de nieuwe aanvulling niet wijzigen dan hoef je niets te ondertekenen. Wijzigen de uren wél, dan hebben we een nieuwe handtekening nodig. Ook het ondertekenen hiervan gaat dan digitaal.

### 1.3 Facturering en betaling

De facturering geschiedt maandelijks, vooraf aan de maand dat de kinderopvang wordt afgenomen. Maandelijks ontvang je van TintelTuin een e-mail met het bericht dat je factuur klaarstaat in de TintelTuin.ouderportaal.nl. Je ontvangt dus geen facturen per post, maar kunt al je facturen overzichtelijk terugvinden in de ouderportal. De ouderportal geeft je verder direct inzicht in je persoonlijke gegevens, kindgegevens, jaarpogaven en opvangwensen (zie ook 4.7).

In artikel 13 van de algemene voorwaarden (zie TintelTuin.nl) is een procedure vastgelegd waarin de betaling van facturen wordt geregeld. Niet-tijdige betaling heeft na verstrijken van de genoemde termijnen de beëindiging van de kindplaats tot gevolg.

### 1.4 Soorten overeenkomsten buitenschoolse opvang

BSO is een verzamelnaam voor alle vormen van kinderopvang voor kinderen tussen 4 en 13 jaar. TintelTuin biedt de volgende vormen aan:

- voorschoolse opvang
- naschoolse opvang
- vakantieopvang 11 weken, voor alle schoolvakanties
- flexibele vakantieopvang

Alle vormen kunnen als aparte dienst worden afgenomen en in combinatie met elkaar.

De overeenkomst voor de BSO is gekoppeld aan de tijden van de basisschool. Als de schooltijden wijzigen passen wij de contracten voor bijvoorbeeld de naschoolse opvang hierop aan. Dit doen wij altijd per 1 augustus (deze datum valt altijd in de zomervakanties). Zo is ieder schooljaar altijd 1 heel jaar.

Op enkele locaties biedt TintelTuin ook tussenschoolse opvang aan. Dit valt echter niet onder de Wet Kinderopvang, maar onder verantwoording van de school.

## 1.5 Vakantieopvang

TintelTuin biedt verschillende vormen van vakantieopvang aan:

- vakantieopvang 11 weken (voor alle schoolvakanties)
- flexibele vakantieopvang

TintelTuin hanteert de data die het Ministerie van OCW aanwijst (zomervakantie en meivakantie) en adviseert (overige vakanties) voor de regio Noord. De vakantieopvang vindt niet per definitie plaats op de eigen locatie. Via de website [TintelTuin.nl](http://TintelTuin.nl) communiceren wij over de activiteitenprogramma's en de locaties waar de opvang plaatsvindt in de vakanties.

### Vakantieopvang 11 weken

Vakantieopvang tijdens alle vakanties van school. Ouders krijgen hiervoor een overeenkomst en hoeven verder niets te regelen. Op de locatie wordt wel gevraagd of het kind tijdens de vakantie komt, zodat zij de activiteiten op het aantal kinderen kunnen afstemmen en voldoende personeel kunnen regelen.

### Flexibele vakantieopvang

Ouders bepalen zelf het aantal dagen vakantieopvang, dat afgenomen wordt. Ouders ontvangen een overeenkomst met vermelding van het aantal van tevoren opgegeven vakantiedagen. De ouder geeft via de ouderapp, binnen de aangegeven deadline door dat hij vakantieopvang wenst. Meer info: [www.TintelTuin.nl/productvoorwaarden](http://www.TintelTuin.nl/productvoorwaarden).

## 1.6 Privacy

Wij hechten bij TintelTuin veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van de kinderen, ouders, medewerkers en overige stakeholders waarmee wij een overeenkomst afsluiten. Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens. TintelTuin houdt zich aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- persoonsgegevens verwerken die juist zijn
- persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens hebben wij beschreven.
- de verwerking van persoonsgegevens beperken tot alleen die gegevens die minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.
- vragen om uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van persoonsgegevens.
- passende technische en/of organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van persoonsgegevens gewaarborgd is.
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.
- op de hoogte zijn van rechten omtrent de verwerking van persoonsgegevens, betrokkenen er op willen wijzen en deze respecteren (bijv. recht op inzage, wijziging, verwijdering, weigering verstrekken aan derden)

In ons privacy beleid en de bijbehorende werkinstructies hebben wij helder en transparant beschreven hoe wij hier mee omgaan. Een samenvatting hiervan vind je in het privacy statement op de website van TintelTuin.

## 1.7 Voertaal

Bij TintelTuin is de voertaal Nederlands.

## 1.8 Maken van foto's/ video-opnamen

Regelmatig maken wij foto's of filmpjes van de kinderen. Dit doen wij steeds meer digitaal. Deze gebruiken wij voor verschillende doeleinden:

– TintelTuin vindt het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen, waardoor de kwaliteit van de kinderopvang wordt gewaarborgd. Voor deze deskundigheidsbevordering wordt gebruik gemaakt van videobeelden van pedagogisch medewerkers, terwijl ze in interactie zijn met de kinderen. Deze opnamen worden binnen TintelTuin gebruikt voor training/scholing. Wanneer deze beelden worden getoond aan externen, dan hebben wij met de externe partij afspraken

gemaakt over de vertrouwelijke behandeling ervan. De filmopnamen worden gefilmd met een camera of iPad of mobiel van TintelTuin.

– TintelTuin laat ouders graag zien, welke gebeurtenissen hun kinderen hebben beleefd, en welke activiteiten ze hebben gedaan. Dit gebeurt via de ouderapp/het ouderportaal Konnect.

Ook kunnen (digitale) foto's gemaakt worden tijdens verjaardagsfeestjes of voor in de plakboeken van de kinderen.

– Wij gebruiken graag foto's in nieuwsbrieven van TintelTuin, op de website en in andere externe uitingen, om aan de buitenwereld te laten zien, welke leuke en uitdagende activiteiten kinderen op locaties van TintelTuin doen. Onder externe uitingen vallen ook de openbare Facebook, Insta en of LinkedIn-pagina van TintelTuin.

Je toestemming voor publicatie in externe uitingen

Tijdens het intakegesprek met de locatiemanager vragen wij je toestemming voor het publiceren van foto's of filmpjes van je kind in externe communicatie uitingen van TintelTuin. Mocht je hier bezwaar tegen hebben, dan houden wij hier rekening mee. Via de ouderapp geef je hiervoor schriftelijk toestemming. Als je toestemming geeft, doe je dit voor alle uitingen, ook voor de social media. Kijk bijvoorbeeld op de Facebookpagina van TintelTuin: [www.facebook.com/TintelTuin](http://www.facebook.com/TintelTuin).

Het komt voor dat er foto's worden gemaakt tijdens 'evenementen' (bijv. bij openingen, voorstellingen, de aankomst van Sinterklaas), waarbij een groot aantal kinderen en/of ouders aanwezig is. Graag vragen wij je begrip ervoor dat wij dan niet kunnen registreren dat je kind niet op deze foto's staat.

#### 1.9 Roken/ rookverbod

In alle centra en op de spellterreinen van TintelTuin geldt een algeheel rookverbod. Dit rookverbod geldt voor personeel en bezoekers van de locaties.

#### 1.10 GGD Inspectierapport

Volgens de Wet Kinderopvang moeten kindercentra voldoen aan kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groeps grootte en beroepskracht - kindratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk en klachten. De toezichthouder van de GGD controleert of bedrijven voldoen aan de eisen. De meest recente inspectierapporten zijn te raadplegen via de website van het LRK, de website van TintelTuin en liggen ter inzage op de BSO. Tijdens het intakegesprek wordt er gewezen op de plek waar het voor ouders inzichtelijk is, bijvoorbeeld aan het prikbord in de hal.

#### 1.11 Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

TintelTuin heeft beleid en richtlijnen opgesteld voor de veiligheid, gezondheid en hygiëne waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten in dit beleid zijn:

- Het bewustzijn op de locatie van mogelijke risico's
- Het voeren van een goed beleid op (zeer) hoge risico's
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de (extern) betrokkenen.

Vertrouwen+Uitdaging=Groei.

Dit alles met als doel een veilige, vertrouwde en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen, leren én groeien. Door onderscheid te maken in lage en zeer hoge risico's en kinderen te leren omgaan met bepaalde risico's, voorkomen wij dat kinderen beperkt worden door te knellende regels en bevorderen wij het trotse gevoel bij een kind over wat het al kan. Zonder dat dit leidt tot grote ongelukken.

Elke locatie maakt risico-inventarisaties, op basis waarvan vervolgens actieplannen gemaakt worden die jaarlijks worden aangepast en in de praktijk doorgevoerd. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid, alsmede de geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende actieplannen en richtlijnen liggen ter inzage op de locaties. Deze gebruiken de locaties bij het opstellen van de huisregels. Deze krijgen de ouders mee bij het intakegesprek.

## 1.12 Veiligheid op de locatie

### Continue screening

Volgens de voorwaarden die gelden vanuit wetgeving zijn medewerkers in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag. Medewerkers worden hiervoor ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang en worden daarbij gekoppeld aan onze organisatie. Met het personenregister worden medewerkers continu gescreend op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn bij het werken met kinderen.

### De achterwachting

Een achterwachting is in twee situaties nodig:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij wordt voldaan aan de vereisten t.a.v. de Beroepskracht-kind-Ratio (BKR). In die situatie moet er een volwassene op afroep beschikbaar zijn die binnen 15 minuten op de locatie kan zijn.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij niet aan de BKR wordt voldaan (afwijking BKR-regeling). In die situatie moet er een tweede volwassene op de locatie aanwezig zijn.

Hoe de achterwachting op de locatie wordt vormgegeven, staat beschreven in het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van de locatie.

### Wijzigen van code sloten

Veiligheid van de kinderen staat bij TintelTuin voorop. Regelmatig verzoeken wij ouders dan ook om deuren en hekken achter zich dicht te doen als zij de locatie ingaan of verlaten. Zo heeft ook iedere locatie code sloten op de toegangsdeuren, zodat onbekenden niet zomaar binnen kunnen komen. Twee keer per jaar wordt de code van de sloten op de deuren van alle locaties gewijzigd. Ouders worden hierover tevoren geïnformeerd. Daar waar geen code sloten mogelijk zijn, worden aanvullende afspraken gemaakt.

## **2. Informatie bij de start en tijdens de plaatsing**

### **2.1 Openingsdagen**

De locaties van TintelTuin hebben gevarieerde openingstijden tussen 07.00 uur 's morgens en 18.30 uur 's avonds. De locaties voor buitenschoolse opvang zijn open vanaf het moment dat de school uitgaat tot 18.30 uur. De locaties van TintelTuin zijn bijna het hele jaar geopend. Tijdens officiële nationale feestdagen is de BSO echter gesloten. De sluitingsdagen vind je op de website TintelTuin.nl.

### **2.2 Het intakegesprek**

Voordat je kind voor het eerst komt, heb je een intakegesprek op de BSO. Je krijgt informatie over de (mid)dagindeling, de gewoonten en regels op de groep en een uitgebreide rondleiding en kun je eventuele vragen stellen. Natuurlijk neem je je kind mee naar dit gesprek. Tijdens het intakegesprek wordt je ID gecontroleerd (hiertoe zijn wij verplicht door de Belastingdienst) en gecheckt of de BSN-nummers van jullie en jullie kind in ons ouderportaal zijn opgenomen. Neem hiervoor alstublieft je ID bewijs of paspoort etc. mee. Wil je vóórdat je naar het intakegesprek komt, de ouderapp downloaden? Je hebt de inloggegevens bij inschrijving ontvangen.

### **2.3 Wanneer aan de BSO**

De wenprocedure van kinderen die naar de BSO gaan, hangt af van een aantal factoren, zoals: de leeftijd van het kind, zijn persoonlijkheid, het feit of het kind al een kinderdagverblijf heeft bezocht en de locatie van de BSO. Een kind van 4 jaar maakt in korte tijd veel veranderingen door. De overstap naar school, vaak gepaard met de overstap naar de BSO, grotere groepen en groepen met kinderen van 4 tot 13 jaar. Daarom zal de wenprocedure bij kinderen van 4, 5 jaar anders zijn dan bij oudere kinderen.

Als de buitenschoolse opvanglocatie zich bevindt in hetzelfde gebouw als een kinderdagverblijf, kan een kind dat al op het kinderdagverblijf zit, met de pedagogisch medewerker van het kinderdagverblijf alvast een kennismakingsbezoek brengen aan de BSO.

Bevindt de BSO zich op een andere locatie dan het KDV of stroomt het kind in van extern, dan wordt tijdens het intakegesprek op de BSO kennisgemaakt met ouders en kind en worden de wenaafspraken vastgelegd. Zo kunnen afspraken gemaakt worden over brengen en halen, taxivervoer naar de BSO, instrueren van leerkrachten enz. Ouders zorgen ervoor, dat zij bereikbaar en stand-by zijn tijdens de wenperiode.

Kinderen vanaf 9 jaar zijn qua ontwikkeling en zelfstandigheid goed in staat om in te voegen in leeftijdsgroepen. Daarom geldt voor kinderen in deze leeftijdscategorie geen wenperiode. Dit geldt ook voor kinderen, die alleen van vakantieopvang gebruik maken. Met nieuwe "vakantiekinderen" wordt een gesprek aangegaan door de pedagogisch medewerkers om hun te vertellen over het reilen en zeilen in de groep tijdens de vakanties.

### **2.4 Brengen en halen**

De locatie voor BSO van TintelTuin is in principe gekoppeld aan een of meer vaste scholen. In die gevallen waarin de opvang niet gekoppeld is aan de school, worden aanvullende afspraken gemaakt.

#### **Werkwijze bij een gekoppelde school**

Bij een gekoppelde school worden de kinderen gehaald door de pedagogisch medewerkers. Er is een vaste ophaalplaats in de school of op het schoolplein. Het is belangrijk dat ouders de leerkracht(en) op de hoogte brengen dat hun kind(eren) de BSO gaan bezoeken. Je krijgt van de locatiemanager een brief voor de leerkracht mee, met alle informatie over de BSO. Als er weinig kinderen zijn die wij van school moeten halen, kan het voorkomen dat wij je kind met de fiets ophalen. Indien de school niet op loopafstand van de BSO is, biedt TintelTuin vervoer (zonder extra kosten) aan. Het vervoer verzorgen wij op verschillende manieren, door:

- een pedagogisch medewerker met eigen auto, TintelTuin bus of BSO-bus (elektrische bolderkar)
- een TintelTuin auto of bus met een TintelTuin chauffeur of extern taxibedrijf
- De BSO-bus.



De locatiemanager kan je informeren op welke manier de kinderen van de locaties worden vervoerd. Verder kun je voor meer informatie over het vervoerscontact opnemen met je contactpersoon van de afdeling relatiebeheer (zie ook: 5.3).

#### Werkwijze bij een niet-gekoppelde school

Bij een niet-gekoppelde school worden er met jullie aparte afspraken gemaakt over het moment waarop je kind aan de pedagogisch medewerkers van TintelTuin kan worden overgedragen, omdat TintelTuin het vervoer naar de BSO niet regelt. Je kind is welkom vanaf het moment dat er daadwerkelijk een pedagogisch medewerker aanwezig is. Het is belangrijk ouders de leerkracht(en) op de hoogte brengt dat hun kind(eren) de BSO gaan bezoeken. Je krijgt van de locatiemanager een brief voor de leerkracht mee, met alle informatie over de BSO.

Niet gekoppelde scholen kunnen andere vakanties en schoolvrije dagen hebben. Op de momenten dat deze niet samenvallen met de vakantie- en schoolvrije dagen van de gekoppelde scholen is de BSO niet open.

#### Je kind komt zelfstandig uit school en/ of gaat zelfstandig naar huis

Het kan zijn dat je kind de leeftijd heeft bereikt om zelfstandig van school naar de BSO te gaan. Misschien mag je kind op een afgesproken tijd zelf naar huis lopen. Als je dit goed vindt, dan vul je samen met de pedagogisch medewerkers een zelfstandigheidscontract in. Uiteindelijk blijft het jouw verantwoordelijkheid om te bepalen wat je kind wel en niet mag.

#### Ophalen/ later of te laat ophalen

Het kan voorkomen dat je door een calamiteit een keer niet op tijd bent om je kind op te halen. Wij verzoeken je dit zo mogelijk direct te melden bij de opvang. Wanneer het herhaaldelijk voorkomt dat je de overeengekomen ophaaltijd niet nakomt, zoekt de locatiemanager samen met je naar een oplossing, en maakt hierover concrete afspraken met je en bevestigt die per mail. Mogelijk is er een locatie met ruimere openingstijden, of kan iemand anders je kind wél op tijd halen.

Als je desondanks nog niet aan de afspraken kunt voldoen, zijn we helaas genoodzaakt je de extra personele kosten die hierdoor ontstaan in rekening te brengen. Je ontvangt dan een factuur van € 32,50 per kwartier dat je te laat bent voor het ophalen van je kind. De locatiemanager zal hiertoe opdracht geven. Omdat wij ook met het welbevinden van onze medewerkers rekening houden, is dit geen 'open einde'-oplossing. Wij behouden ons het recht voor de kindplaats te beëindigen, wanneer je je kind structureel te laat komt ophalen.

#### Ophalen door een ander dan de ouder

Wanneer je kind niet door jou zelf wordt opgehaald, verzoeken wij je dit van tevoren (telefonisch) aan de pedagogisch medewerkers door te geven. Wij laten je kind nooit zonder jouw toestemming meegaan met een vreemde. Ook personen, zoals broertjes en zusjes jonger dan 12 jaar kunnen je kind niet ophalen. Met ouders die gescheiden zijn of gaan scheiden, worden aparte afspraken gemaakt over het ophalen van hun kind.

#### Tijdig afberichten

Is je kind ziek of komt hij/zij om een andere reden niet, dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. Je regelt dit heel gemakkelijk via de ouder app. Je kind wordt dan ook gelijk voor het vervoer afgemeld. Als je je kind niet afmeldt, dan staan de pedagogisch medewerkers of chauffeur op school tevergeefs te wachten of te zoeken, wat niet prettig is voor de overige kinderen. Het is ook belangrijk dat je doorgeeft als je kind bijvoorbeeld met een vriendje meegaat. Dit om misverstanden bij school te voorkomen.

Voor kinderen die te laat worden afgemeld, kunnen we niet garanderen dat dit tijdig aan de chauffeur wordt doorgeven. Bij afmelden in de schoolvakanties vragen wij je dit vóór 9.00 uur door te geven aan de pedagogisch medewerkers in verband met de activiteiten. Weet je eerder dat je kind de BSO niet bezoekt, laat het ons dan al zo snel mogelijk weten. Zo kunnen de pedagogisch medewerkers rekening houden met het dagprogramma en eventuele verzoeken voor incidentele opvang inwilligen (zie ook 2.15). Over niet afgenomen dagen vindt geen restitutie plaats.

## 2.5 Voorschoolse opvang

De voorschoolse opvang (VSO) is open tot het moment dat de school van je kind begint. Alle kinderen worden door de pedagogisch medewerker in de klas gebracht. Behalve de kinderen waarvoor in een zelfstandigheidscontract is vastgelegd dat zij zelf naar school mogen. Wij bieden geen ontbijt, maar het is wel mogelijk dat je kind een meegebracht ontbijt bij ons opeet. Ook serveren wij een kopje thee. Komt je kind niet naar de VSO, laat het ons alstublieft zo snel mogelijk weten. Als er op een locatie VSO aanwezig is en je neemt dit niet regulier af, dan kun je dit op incidentele basis afnemen.

## 2.6 Opvang tijdens de schoolvakanties

Wij verwachten je kind het liefst vóór 09.30 uur, dit in verband met eventuele activiteiten die op die dag gepland zijn. Voorafgaand aan de schoolvakanties, word je gevraagd aan te geven op welke dagen je kind wel of niet komt, in verband met de planning van activiteiten, eventuele uitstapjes en de inzet van medewerkers. Wij gaan ervan uit dat je kind thuis heeft ontbeten, alvorens je hem/haar naar de BSO brengt. Vanaf 15.30 uur kun je je kind weer ophalen. Mocht je dit op een eerder tijdstip willen doen, bespreek dit dan van tevoren met de pedagogisch medewerkers.

### Vakantie activiteiten

Buiten dat kinderen tijd krijgen om zelf te kunnen spelen en zich te ontspannen, bieden wij de kinderen leuke activiteiten aan in de vakanties. Er worden activiteiten georganiseerd rond de locatie van de BSO of er worden uitstapjes gemaakt. Soms wordt er met alle BSO's gezamenlijk een grotere activiteit georganiseerd. Je wordt voor de vakantie op de hoogte gebracht van het activiteitenprogramma. De leiding zorgt ervoor dat zij tijdens de uitstapjes bereikbaar zijn en hebben de telefoonnummers van de ouders mee. De pedagogisch medewerkers hebben richtlijnen wat betreft het aantal kinderen dat zij buiten maximaal mogen begeleiden. Dit hangt o.a. af van de leeftijd van de kinderen en van welk vervoersmiddel er gebruik wordt gemaakt (zie ook 5.3).

### Geen TintelTuin vervoer van en naar de locaties tijdens vakantie

Tijdens vakanties brengen de ouders, verzorgers de kinderen zelf naar de BSO en halen ze ook weer op. Er is geen TintelTuin vervoer.

## 2.7 Opvang op schoolvrije dagen

De locaties van TintelTuin zijn open, op het moment dat de school gepland gesloten is. Daarom heeft TintelTuin voor zover bekend, alle geplande vrije dagen van de school van het kind in de overeenkomst van de ouders opgenomen. Niet alle scholen hebben de vrije dagen al vroegtijdig bepaald. Wanneer een school een extra schoolvrije dag inplant, dan kunnen de kinderen evengoed bij TintelTuin terecht, wanneer dit hun opvang dag betreft, mits deze dag minimaal 14 dagen tevoren bekend is gemaakt. Deze dag zal als incidentele opvang afgenomen moeten worden.

Incidentele opvang betaald je bruto per eenmalige machtiging en via toeslagen.nl krijgt je ook voor deze uren kinderopvangtoeslag.

### Vakantieopvang

TintelTuin hanteert voor het begrip vakantie, de data van de schoolvakanties die door het ministerie van OCW, voor regio Noord-Nederland zijn bepaald (zomervakantie en meivakantie) en geadviseerd (overige vakanties). Je vindt deze op [tinteltuin.nl](http://tinteltuin.nl).

## 2.8 Wat je zelf meeneemt

TintelTuin zorgt voor de meeste spullen die je kind nodig heeft op de BSO. Er zijn een aantal spullen die wij je vragen mee te geven:

- een pasfoto
- eventueel een extra set (sport) kleding

Wij vragen je de volgende zaken niet aan je kind mee te geven:

- snoep/ zoetigheid
- eten

- eigen media-apparatuur en/of computerspelletjes en/of mobiele telefoons (dit kan alleen met wederzijdse toestemming volgens het mediabeleid)

## 2.9 Pedagogisch beleid: Vertrouwen+Uitdaging=Groei

Bij iedere locatie van TintelTuin werken we vanuit dezelfde pedagogische visie. In die visie draait het om 2 dingen die kinderen nodig hebben bij hun groeiproces: vertrouwen en uitdaging. We vatten onze pedagogische visie samen in de formule: vertrouwen + uitdaging = groei. Wil je meer weten over deze visie, bekijk dan [de film](#).

Het pedagogisch beleid is een beschrijving van ons pedagogisch denken en doen. Wil je meer lezen over het pedagogisch beleid? Via de website is het [gehele pedagogisch beleid](#) beschikbaar.

## Pedagogische werkwijze

Het pedagogisch beleid is voor elke locatie uitgewerkt in een pedagogische werkwijze. Hierin is o.a. opgenomen binnen welke exacte tijdvakken er kans bestaat op het afwijken van de beroepskracht / kind ratio (BKR). De pedagogische werkwijze van je locatie vind je op [TintelTuin.nl](#).

## 2.10 Voedingsbeleid

Gezonde voeding is onderdeel van een gezond leven. Het levert de bouw-, brand- en beschermende stoffen om ons lichaam in een goede gezondheid te houden. Het is belangrijk om kinderen een goed eetpatroon aan te leren, ze plezier in eten mee te geven, te leren luisteren naar de behoeften van hun lichaam en ze daarbij te helpen ontdekken. Momenteel is overgewicht de belangrijkste bedreiging voor een goede gezondheid. Steeds meer kinderen hebben overgewicht, waardoor het risico op het ontstaan van welvaartsziekten als diabetes type II en diverse hart- en vaatziekten op steeds jongere leeftijd groter wordt. Wij houden niet alleen rekening met het aanbod van voedsel, ook is er aandacht voor de hoeveelheden (porties) die worden gebruikt.

Tandgezondheid is een ander punt waar voor kinderen extra aandacht aan wordt besteed. Het aantal eetmomenten en de aangeboden voedingsmiddelen leveren naast het tandenpoetsen (thuis) een belangrijke bijdrage aan een goede mondgezondheid. Geadviseerd wordt om niet meer dan 7 eetmomenten op een dag aan te houden.

## Het aanbod volgens de Schijf van Vijf

Het voedingsbeleid is gebaseerd op de richtlijnen Schijf van Vijf van het Voedingscentrum. Om alle voedingsstoffen binnen te krijgen die nodig zijn voor groei, energie en weerstand hebben kinderen gezonde en volwaardige voeding nodig. Het voedingsaanbod op de BSO maakt onderdeel uit van het totale voedingspakket dat een kind krijgt. Wij nemen daarin de verantwoordelijkheid voor de voeding die het kind op het kindercentrum krijgt. Daarbij houden wij er vanzelfsprekend rekening mee dat het kind thuis ook eet en drinkt.

Omdat kinderen afhankelijk zijn van wat de volwassene hen aanbiedt vinden wij dat de kinderopvang en met name de pedagogisch medewerkers zich bewust moeten zijn van wat zij kinderen aanbieden. Kinderen ontwikkelen in de eerste levensjaren een voedingspatroon. Het voorbeeld van de volwassenen speelt hierin een belangrijke rol.

- TintelTuin biedt een gevarieerd aanbod aan voedingsmiddelen
- Er is een keuze voor Halal voedingsmiddelen
- Er zijn richtlijnen voor traktaties
- Er is (beperkte) ruimte voor bijzondere voedingswensen
- Kinderen krijgen water of lauwe (vruchten)thee zonder suiker. We zorgen dat de thee voldoende is afgekoeld of mengen de thee met koud water zodat deze niet te warm is. Wij bieden geen limonadesiroop of diksap aan. Limonadesiroop en diksap bevatten veel calorieën en suikers en dit vergroot de kans op overgewicht en tandbederf.

Bijzondere voedingsmiddelen wegens medische of levensbeschouwelijke redenen worden niet door TintelTuin verstrekt (Halalvoeding uitgezonderd). Ouders geven bijzondere voedingsmiddelen zelf mee. Als het past binnen het voedingsbeleid van TintelTuin, wordt het aangeboden tenzij dat de dagelijkse gang van zaken op de groep belemmert.

### Plezierig en positieve ervaring

Het is belangrijk om te weten, dat de voeding op het kindercentrum onderdeel uitmaakt van een totaal voedingspakket dat een kind krijgt. We houden er rekening mee dat een kind ook thuis eet en drinkt. Eten en drinken is en blijft een plezierige en positieve ervaring op het kindercentrum, waarin er binnen het beleid dat voor alle kinderen geldt, zeker ook gekeken wordt naar het individuele kind en de situatie: als een kind actief buiten heeft gespeeld, zal het meer trek hebben dan wanneer binnen een zittende activiteit is gedaan.

### Trakteren

Omdat er veel kinderen in een BSO-groep zitten (20 jarige kinderen per jaar betekent gemiddeld elke twee weken een traktatie) en zij in het algemeen ook op school al uitdelen, wordt ervoor gekozen om niet nogmaals op de BSO te trakteren. Een optie is dat er bijvoorbeeld één keer per maand of kwartaal feestelijk stilgestaan wordt bij alle jarigen van de afgelopen maand(en), bijvoorbeeld in combinatie met een kookactiviteit.

Op de BSO is de uitgebreide versie van het voedingsbeleid beschikbaar. Vraag hiernaar als je meer wilt weten over dit onderwerp.

### 2.11 Mediabeleid

Wij bieden elke dag activiteiten aan, die kinderen uitdagen op allerlei ontwikkelingsgebieden, waardoor zij zo veel mogelijk speel- / leerervaringen opdoen. Hiermee hebben we als doel dat kinderen vol vertrouwen hun eigen weg weten te vinden in een steeds veranderende maatschappij.

De opkomst van media en de digitalisering hebben een grote impact op onze maatschappij, waar de kinderen onderdeel van uitmaken. Vanuit onze pedagogische visie volgt dat wij een rol willen spelen in de media opvoeding van de kinderen die onze locaties bezoeken. Onder media opvoeding wordt verstaan: alle inspanningen van opvoeders (ouders én professionals in de kinderopvang) om het kind te begeleiden zelfstandig en wijs (bewust, verantwoord) om te kunnen gaan met media.

Media zijn blijvend in beweging en nemen een steeds centralere rol in ons leven in. Omdat kinderen zelf actief (kunnen) zijn met media, is het belangrijk dat zij leren de kansen ervan te benutten en tegelijkertijd er kritisch mee om te gaan. Het mediabeleid geeft de ruimte aan, waarbinnen locaties van TintelTuin keuzes kunnen maken. Dit betekent dat er naast een standaard aanbod, op elke locatie eigen accenten kunnen worden aangebracht. Zo kunnen kinderdagverblijven met een VVE-programma bijv. gebruik maken van educatieve filmpjes/spelletjes die bij de VVE-methode aansluiten en hebben BSO's waar kinderen (bijv. middels kinderopvang) hebben aangegeven te willen vloggen, daar de mogelijkheden voor. Informeer bij je locatiemanager of pedagogisch medewerkers hoe het mediabeleid wordt vormgegeven op de locatie van je kind.

Ziektebeleid en omgaan met hoofdluis.

Alhoewel TintelTuin in principe opvang biedt aan gezonde kinderen, kan de situatie zich voordoen dat je kind niet echt fit is, maar ook niet echt ziek, of je kind kan in de loop van de dag ziek(er) worden. Niet ieder kind is meteen bij 38°C hevig ziek en hangerig. In het algemeen kunnen kinderen op de BSO blijven zolang zij in de groep mee kunnen doen. Wij volgen hierin het beleid en de richtlijnen van de GGD en de RIVM.

Bij ziekte word je altijd door de pedagogisch medewerkers op de hoogte gesteld en vindt er overleg plaats. Samen bespreken we hoe we je kind het beste op kunnen vangen en wij maken dan een duidelijke afspraak wanneer het volgende contact is en wie hiertoe het initiatief neemt. Wanneer wij je kind niet meer de tijd en aandacht kunnen geven die het op dat moment nodig heeft, kan de pedagogisch medewerker je vragen je kind (eerder) op te halen. In de overeenkomst met TintelTuin is opgenomen dat in die gevallen, waarin de locatiemanager het niet verantwoord vindt je kind langer op te vangen, wij ervan uitgaan dat je direct actie onderneemt en je kind komt halen of laat ophalen. Ook wanneer een consult bij de huisarts gewenst is, word je verzocht je kind hiervoor op te halen. Alleen indien je niet bereikt kan worden en bij vermoeden van ernstig ziek zijn zal de pedagogisch medewerker dit doen.

## Infectieziekten en besmettelijke ziekten en vaccinaties

Wanneer je kind een besmettelijke ziekte of een infectieziekte heeft, word je verzocht dit te melden op de BSO. TintelTuin volgt de richtlijnen 'Informatie over ziektebeelden voor kinderdagverblijven, peuterspelen en buitenschoolse opvang; Deze richtlijnen zijn opgesteld door de Landelijke Centrum Hygiëne en Veiligheid (LCHV) Infectieziektebestrijding (LCI) en worden uitgegeven door het RIVM en de GGD. Dit kan betekenen dat je kind tijdelijk niet op de BSO mag komen om verdere besmetting te voorkomen. Wanneer je kind niet meedoet aan het vaccinatieprogramma, wijzen wij je erop dat het risico op besmetting groter is door de situatie die het verblijven op een BSO met zich meebrengt.

## Hoofdluis

Wanneer er hoofdluis op de groep van je kind wordt geconstateerd, informeren wij altijd de ouders, verzorgers van het betreffende kind. Deze worden gevraagd het kind zo snel mogelijk te behandelen. Dat kan op de volgende manieren:

1. De uitkambehandeling: twee weken lang het haar dagelijks doorkammen met een fijntandige kam.

2. De uitkambehandeling in combinatie met antihoofdluismiddel

Als er een antihoofdluismiddel wordt gebruikt, is het belangrijk om ook dan het haar twee weken lang dagelijks te kammen met een fijntandige kam. Als er een antihoofdluismiddel met de stoffen malathion of permetrine wordt gebruikt, is het mogelijk dat de hoofdluis ongevoelig (resistent) is geworden. Behandel dan met een antihoofdluismiddel op basis van dimeticon, want daartegen is geen resistentie mogelijk. Kam het haar dagelijks nauwkeurig met een fijntandige kam. Dit is erg belangrijk voor het slagen van de behandeling.

3. Behandeling met de AirAllé. Dit speciale apparaat doodt de luizen en eitjes door ze uit te drogen. De AirAllé is ook geschikt voor haarsoorten die moeilijk te kammen zijn. Een behandeling met de AirAllé kan alleen door professionals worden gedaan bij kinderen ouder dan 4 jaar.

## Overige maatregelen:

We vermelden met een bericht op het prikbord en/of via email of de ouderapp dat er op de locatie hoofdluis heerst. Je kunt je kind dan zelf nakijken. Luizen verspreiden zich door van het ene haar naar het andere haar te lopen. Een hoofdluis die niet meer op een hoofd zit, kan niet lang overleven. Er zijn daarom weinig aanwijzingen voor verspreiding via beddengoed of jassen. Het effect van maatregelen zoals het wassen van beddengoed, knuffels, jassen en het stofzuigen van de auto is dan ook onvoldoende bewezen. Ook het gebruik van een luizencape of luizenzak draagt niet bij aan het voorkomen van de verspreiding van hoofdluis.

## Kun je met hoofdluis naar school, sportclub of kinderopvang?

Ja, er is geen reden om thuis te blijven nadat de persoon met hoofdluis behandeld is. Wel is het belangrijk om het te melden op school, sportclub of kinderopvangcentrum, zodat ouders de klas- of groepsgenoten ook kunnen controleren. Wanneer er veel kinderen met hoofdluis op een groep zijn, vragen wij de GGD om advies. Meer info over hoofdluis: <https://www.rivm.nl/hoofdluis>.

## 2.12 Medicijnenbeleid

TintelTuin volgt de richtlijnen van het RIVM, namelijk: in principe worden er op de BSO geen medicijnen verstrekt tenzij er een medische noodzaak bestaat vanuit de gezondheidstoestand van het kind. Of sprake is van een medische noodzaak wordt bepaald door een arts. Dit blijkt uit het feit dat op de betreffende medicijnverpakking een apothekersetiket met vermelding van de naam van de arts aanwezig is. (Een uitzondering vormen een aantal zelfzorg medicijnen, die in overleg met de locatiemanager gebruikt mogen worden. Dit geldt voor Arnica zalf, zalfjes tegen rode billen, druppeltjes tegen pijn bij doorkomende tandjes en zoutoplossing als neusspray bij verkoudheid (geen Otrivin 1m/ml neusspray tenzij op voorschrift arts). Als medicijnen op de BSO gegeven worden, moeten de risico's voor een ziek kind, de andere kinderen en de medewerkers beperkt zijn. Dit ter beoordeling van de locatiemanager. Vanzelfsprekend verdient het de voorkeur om zoveel mogelijk te proberen het medicijn op tijden te geven dat het kind thuis is. Ouders moeten bereikbaar zijn voor vragen van TintelTuin medewerkers over het medicijn/de ziekte/de bijwerkingen. Alvorens het op de BSO toe te kunnen dienen, geven ouders het medicijn eerst zelf een keer thuis.

## Voorwaarden

Bij het verstrekken van medicijnen moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan: Daar waar een medicijn verstrekt wordt, wordt er door de ouder altijd een medicijnverklaring getekend, waarin wordt vastgelegd dat de ouder verantwoordelijk is en dat de medewerkers niet verantwoordelijk gesteld worden. Soms zal het nodig zijn ook een instructie te ontvangen over hoe een medicijn moet worden toegediend. Wij verwachten van pedagogisch medewerkers dat zij, indien ze niet weten hoe een medicijn toegediend moet worden, dit navragen bij een collega. Indien niemand weet hoe toediening moet, dan worden de ouders gebeld. Aan ouders wordt gevraagd bij het voorschrijven van medicatie door een arts, rekening te houden met het beleid van TintelTuin t.a.v. medicijnverstrekking.

In de praktijk ziet dit er als volgt uit: de pedagogisch medewerker zal altijd even overleggen met haar locatiemanager (of vervanger) over ziekte en medicijntoediening. Als je bijvoorbeeld om 7 uur 's morgens komt, dan zal de pedagogisch medewerker je vragen alvast het formulier toedienen medicijnen in te vullen, en zodra haar locatiemanager er is, even overleggen. Er wordt dan de afspraak gemaakt dat wij bij vragen nog even bellen.

## Vorbehouden handelingen volgens de Wet Big

Vorbehouden handelingen volgens de Wet Big (bijvoorbeeld het geven van injecties bij diabetes) doen we in principe niet; deze moeten altijd door ouders/ verpleegkundige of arts uitgevoerd worden. Inzet van een wijkverpleegkundige of het Team Thuiszorgtechnologie (Evean) kan een oplossing zijn om kinderen op te vangen die extra zorg nodig hebben door middel van een vorbehouden of afgeleide handeling.

Medische handelingen mogen alleen uitgevoerd worden in overleg en met instemming van de locatiemanager. De locatiemanager overlegt dit met de clustermanager. In het ziektebeleid van TintelTuin zijn hierover nadere maatregelen beschreven bijvoorbeeld: voor deze handelingen wordt eventueel een aanvullende plaatsingsovereenkomst getekend en gaat vergezeld van een instructie door een arts/verpleegkundige. Wanneer hier kosten aan zijn verbonden, kunnen deze worden doorberekend aan de ouders. Wanneer de vraag naar deze handelingen ontstaat, wordt altijd een afspraak gemaakt en wordt het beleid met de ouders besproken.

## 2.14 Ruildagen

Bij TintelTuin kun je ruildagen aanvragen. Bij het aanvragen van een ruildag geef je in de ouderapp Konnect de datum op van de afwezige dag en van de gewenste aanwezige dag. De beschikbare planning van het kind wordt dan opgehaald. Bij de afwezige dag geef je aan welke dagdelen het kind afwezig is. Bij de gewenste aanwezige dag kies je de gewenste dagdelen. Vervolgens kan je meteen aangeven of er een vervalmoment moet gelden en kan je een opmerking voor de organisatie invullen. Je kunt de aanvraag direct indienen; deze wordt dan ter beoordeling aan de organisatie aangeboden. De TintelTuin specifieke regels die bij deze ruilregeling horen, vind je in de Konnect handleiding voor ouders op [deze pagina](#).

## Incidentele extra opvang

TintelTuin biedt ouders de mogelijkheid van incidentele extra opvang. Kijk op de website [tinteltuin.nl](http://tinteltuin.nl) voor meer informatie over incidentele extra opvang.

Als de school een dag extra vrij is:

Incidentele opvang voor de opvang van een schoolvrije dag moet minimaal 14 dagen van tevoren bij de locatiemanager bekend zijn. Deze opvang is gegarandeerd, als dit voor je kind normaliter een opvangdag betreft.

### **3. Informatie bij wijziging of einde van de plaatsing**

#### **3.1 Wijzigingen in de opvang**

Wil je de opvang van je kind uitbreiden? Geef dit dan via een e-mail door aan je contactpersoon van de afdeling relatiebeheer. Wil je in dagen verminderen, dan geldt een opzegtermijn van een maand. Zie hiervoor de algemene voorwaarden. Er zijn omstandigheden, waaronder TintelTuin de opvang van de kinderen verplaatst naar een andere locatie. Dit kan bijvoorbeeld kortdurend zijn tijdens vakanties en calamiteiten en langdurend tot structureel in verband met bijvoorbeeld renovaties, afloop van een huurcontract en bij terugloop van het aantal kinderen op een locatie, waardoor de opvang op de betreffende locatie niet langer rendabel is.

Je kind zit in een andere groep of gaat naar een andere groep

De overeenkomst voor je kind is opgemaakt met de informatie zoals die bij ons bekend is. Het kan zijn dat je kind niet is doorgestroomd naar een nieuwe groep of in de verkeerde groep is ingedeeld. Indien de gegevens niet kloppen, verzoeken wij je om zo spoedig mogelijk contact met ons opnemen. Indien nodig, ontvang je dan een nieuwe overeenkomst.

Doorgeven nieuwe schooltijden in september

De overeenkomst is gebaseerd op de schooltijden en schoolvrije dagen die bij ons voor het lopende schooljaar bekend zijn. Voor het nieuwe schooljaar ontvang je van ons een aanvulling op je overeenkomst.

#### **3.2 Opzeggen**

De plaats van je kind bij de BSO loopt tot de zomervakantie van groep 8 van de basisschool, indien je een overeenkomst zonder schoolvakanties hebt en tot en met de laatste dag van de zomervakantie van groep 8 van de basisschool, wanneer je een overeenkomst inclusief schoolvakanties hebt. Je hoeft deze overeenkomst niet op te zeggen, het loopt automatisch af. Wanneer je kind de BSO eerder gaat verlaten, dien je rekening te houden met een opzegtermijn van een maand. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren bij de afdeling relatiebeheer.

## **4. Oudercontacten**

### **4.1 Oudergesprekken**

Bij het brengen (in vakanties) en halen van je kind is er natuurlijk de gelegenheid om met de pedagogisch medewerkers te praten over je kind. Wij vinden ook op de BSO informatie-uitwisseling met ouders erg belangrijk

#### 15-minuten gesprekken

Naast deze korte momenten van overleg vinden wij het eveneens belangrijk om af en toe uitgebreider de tijd te hebben om met je te praten over de ontwikkeling van je kind. Tijdens deze oudergesprekken (de zogenaamde 15-minuten gesprekken) wisselen we met je informatie uit over je kind, bespreken we hoe je kind zich voelt in de groep en vragen we of je tevreden bent over de gang van zaken op onze BSO. De 15-minuten gesprekken worden gevoerd aan de hand van een verslag over je kind dat de pedagogisch medewerker van tevoren heeft geschreven en dat je na afloop mee naar huis krijgt. Voor deze gesprekken maken we een planning en nodigen je volgens deze planning uit. Deze gesprekken zijn meestal in de avonden omdat de pedagogisch medewerkers overdag op de groepen zijn. Graag vragen wij je begrip hiervoor. Wij rekenen op je komst! Naast de uitnodigingen voor de vijftien minuten gesprekken, maken wij altijd een afspraak met je wanneer je kind wordt overgeplaatst of doorstroomt naar een andere groep.

Wij communiceren met ouders op een plezierige, constructieve en respectvolle manier en verwachten dat ook van ouders terug.

Als wij ons zorgen maken over je kind, dan willen wij dat graag met je bespreken. Misschien is er een logische verklaring, of is er wat extra tijd en aandacht nodig om de reden van ongerustheid helder te krijgen. Het beleid van TintelTuin biedt hier handvatten voor (beleid welbevinden van kinderen, beleid kinderen met opvallend gedrag). Je mag ons daarnaast altijd om een afspraak vragen, wanneer je zaken over de kinderopvang met ons wilt bespreken.

### **4.2 Op tijd signaleren én alert reageren**

Opgroeien, opvoeden en ontwikkelen gaat met vallen en opstaan. Bij ieder kind. Door het tijdig signaleren en alert reageren op opvallend gedrag van jonge kinderen worden hun mogelijkheden enorm vergroot. Bij TintelTuin zijn we mede-opvoeders, wij werken met je samen en doen alles wat nodig is om de ontwikkeling van je kind te bevorderen.

#### Alert4you op de BSO

TintelTuin doet mee met het landelijke programma Alert4you. Daarin werken we nauw samen met andere opvoedexperts van de Ouder- en Kindcentra en Spirit. Zij helpen kinderen en gezinnen die problemen ondervinden met opgroeien en opvoeden in Amsterdam, Zaanstreek en Waterland. De medewerkers van Alert4you ondersteunen onze pedagogisch medewerkers met hun kennis, als coach en collega, om opvallend gedrag van kinderen optimaal te signaleren en te begeleiden.

Wanneer een kind bij ons op de BSO opvallend gedrag laat zien, dan volgen wij ons interne protocol: we overleggen met elkaar, en natuurlijk met jou. Een mogelijke volgende stap is dat we de hulp in willen schakelen van de orthopedagogisch coach van Alert4you. Wij zullen je daarover altijd vooraf, in een gesprek, informeren. Pas na je toestemming zal de orthopedagogisch coach worden ingezet om je kind op de groep te observeren en de pedagogisch medewerkers te coachen in de begeleiding van je kind. Voor meer informatie kun je contact opnemen met de locatiemanager van je BSO.

### **4.4 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Vanaf het voorjaar 2011 is elke kinderopvangorganisatie verplicht een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben. TintelTuin heeft hiervoor de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals ontwikkeld door de Branchevereniging in samenwerking met BOinK, GGD, JSO, ministerie SZW en ministerie van Volksgezondheid, aangepast aan de eigen organisatie. 'Veilig Thuis' is het meldpunt voor meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling. In de Meldcode is nu ook verplicht gesteld dat kinderopvangorganisaties contact opnemen met een vertrouwensinspecteur, als er een vermoeden bestaat van een geweld of zedendelict door een medewerker jegens een kind. Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid dat ook ouders contact op kunnen nemen met de vertrouwensinspecteur.



#### 4.5 Ouderavond

Tijdens de ouderavond willen wij je de gelegenheid bieden om met ons wat dieper in te gaan op de dagelijkse gang van zaken op onze locaties. Ook kan het zijn dat wij een onderdeel uit het TintelTuin beleid aan de hand van praktische voorbeelden willen toelichten. Ouderavonden geven ons de gelegenheid om wat uitgebreider met je van gedachten te wisselen en elkaar beter te leren kennen. De praktijk leert dat ouders het bovendien leuk vinden om met de ouders van de andere kinderen ervaringen uit te wisselen. Wij nodigen je van harte uit!

#### 4.6 Nieuwsbrief, email en ouderapp

Het belangrijkste communicatiemiddel van onze medewerkers is de ouder app/het ouderportaal. Hierin worden bijvoorbeeld berichtjes, foto's, dagverslagjes en goedkeuringen (bijv. van extra aangevraagde dagen) gemeld. Periodiek geven de locatiemanagers een nieuwsbrief uit, waarin zij ouders op de hoogte stellen van belangrijke zaken die zich voordoen op de locatie. Ook kunnen zij gebruik maken van email en de ouderapp om je op de hoogte te stellen van nieuws over je kind over de locatie die je kind bezoekt. Daarnaast geeft TintelTuin, indien er nieuws is, een digitale nieuwsbrief uit met informatie over TintelTuin.

#### 4.7 Ouderportal

Speciaal voor onze ouders/verzorgers hebben wij een ouderportal ontwikkeld, genaamd: Mijn TintelTuin. De ouderportal biedt je de mogelijkheid om op elk gewenst moment je gegevens te raadplegen, gegevens te wijzigen of een nieuwe inschrijving te doen. Mijn TintelTuin heeft als voordeel dat je direct inzicht hebt in je persoonlijke gegevens, kindgegevens, facturen, jaaropgaven en opvangwensen. Maandelijks ontvang je van TintelTuin een e-mail met het bericht dat je factuur klaarstaat in de ouderportal. Je ontvangt dus geen facturen per post, maar je kunt al je facturen overzichtelijk terugvinden in de ouderportal.

#### **Inlogprocedure**

*Om in te loggen op de ouderportal gaat je naar onze website [TintelTuin.nl](http://TintelTuin.nl). Rechts-boven zie je [mijn.TintelTuin.nl](http://mijn.TintelTuin.nl). staan, hier kun je inloggen in de beveiligde omgeving. Je kunt ook direct naar [TintelTuin.ouderportaal.nl](http://TintelTuin.ouderportaal.nl) gaan.*

*Je logt in met het bij ons bekende email adres. Vervolgens vraag je via 'wachtwoord vergeten' een wachtwoord aan.*

*\*Indien wij niet beschikken over je e-mailadres en/of wanneer je nog vragen hebt, verzoeken wij je contact met ons op te nemen op telefoonnummer 088 - 0780780.*

Heb je een opmerking, idee of compliment?

Ook kun je via de website van TintelTuin je opmerking, idee of compliment kenbaar maken. Hiervoor is een speciale button ontwikkeld. Je reactie wordt doorgeleid naar een afdeling of functionaris binnen TintelTuin.

#### TintelTuin en social media

TintelTuin maakt gebruik van social media. TintelTuin heeft een Facebook en LinkedIn-account. Facebook zetten we regelmatig in om nieuwtjes over TintelTuin te delen met de rest van de wereld. Ouders kunnen ons volgen via: [www.facebook.com/TintelTuin](http://www.facebook.com/TintelTuin).

Steeds meer locaties hebben een eigen Facebookpagina. Deze locatiepagina's worden gebruikt om nieuws en activiteiten over de locatie te verspreiden onder ouders van de betreffende locatie. Alleen deze worden als volger geaccepteerd. Op het moment dat een locatie start met een Facebookpagina worden ouders uiteraard op de hoogte gebracht.

#### 4.8 Medezeggenschap ouders

TintelTuin streeft ernaar op elke locatie een oudercommissie te hebben. Voor locaties met maximaal 50 kindplaatsen, waar het na aantoonbare inspanning niet gelukt is om een oudercommissie in te stellen, moet gebruik gemaakt worden van 'ouderraadpleging'.

#### 4.9 Klachtenprocedure TintelTuin

Wanneer je een klacht hebt over de kinderopvang, waarderen wij het erg indien je deze bespreekt met de pedagogisch medewerkers, de locatie- of de clustermanager. TintelTuin kent een interne klachtenprocedure. Meer informatie over de klachtenprocedure vind je op de website [TintelTuin.nl](https://www.tintelTuin.nl).

## 5. Veiligheid en verantwoordelijkheid

### 5.1 Zelfstandigheidscontracten

Naarmate kinderen ouder worden, groeit hun zelfstandigheid. De BSO biedt kinderen enerzijds veiligheid en geborgenheid en wil anderzijds de ruimte geven voor de ontwikkeling van zelfstandigheid. Alle kinderen zijn verschillend: het ene kind heeft meer behoefte aan vrijheid dan het andere en ze verschillen ook in de mate waarin ze bepaalde vrijheden aankunnen. En ook ouders hebben verschillende meningen daarover. Ouders kunnen aangeven dat hun kind meer zelfstandigheid aan kan, maar de pedagogisch medewerkers kunnen ook signaleren dat een kind aan meer zelfstandigheid toe is. In de jaarlijkse oudergesprekken komt de zelfstandigheid altijd ter sprake. Ook tussentijds kunnen zowel ouders als pedagogisch medewerkers om een gesprek vragen over de zelfstandigheid van een kind. Ouders bepalen uiteindelijk welke mate van zelfstandigheid hun kind krijgt binnen de BSO. Het is geen verplichting. TintelTuin biedt het als een uitbreiding van het aanbod. Op deze manier hopen wij beter aan te sluiten bij de behoefte van kinderen en ouders. De mate van zelfstandigheid wordt vastgelegd in een zogenaamde 'zelfstandigheids-contract' dat in de ouderapp is opgenomen. Hierin worden de gemaakte afspraken en verantwoordelijkheden helder en voor iedereen inzichtelijk vastgelegd. Er zijn verschillende onderwerpen:

- over vervoer naar de BSO;
- over buiten spelen;
- over deelname aan externe activiteiten.
- Aanvullende afspraken over het gebruik van de eigen mobiele telefoon op de BSO.

### 5.2 Ongevallen

Mocht er een ongeval plaatsvinden met je kind dan probeert de pedagogisch medewerker zo snel mogelijk contact met je op te nemen. Op het moment dat wij je niet kunnen bereiken, ondernemen de pedagogisch medewerkers zelf actie. Indien nodig bellen wij je huisarts. Mocht het nodig zijn dat het kind naar de spoedeisende hulp moet, gaat een van de pedagogisch medewerkers er samen met het kind naartoe. Een andere pedagogisch medewerker probeert je dan te bereiken en op de hoogte te brengen. De pedagogisch medewerkers vullen naar aanleiding van het ongeval een ongevallenregistratieformulier in. Dit wordt gedaan om te kunnen bepalen of desbetreffend ongeval vaker kan plaatsvinden en/ of er preventieve maatregelen genomen moeten worden om een soortgelijk ongeval te voorkomen.

### 5.3 Vervoer van kinderen

TintelTuin hanteert onderstaande afspraken bij het vervoeren van kinderen:

#### Lopend

1 pedagogisch medewerker mag met maximaal 10 kinderen van school naar de BSO lopen. Bij veel jonge kinderen of gevaarlijke verkeerssituaties neemt de locatiemanager de beslissing of extra begeleiding nodig is. Extra begeleiding kan bestaan uit inzet van een extra pedagogisch medewerker, maar kan ook bestaan uit een stagiaire ouder dan 16 jaar of een andere volwassene (ouder dan 18 jaar).

#### Fietsend

Kinderen die zelfstandig van school naar de BSO fietsen, hebben samen met hun ouders de zelfstandigheidsverklaring ondertekend. In principe fietsen kinderen pas zelfstandig vanaf groep 6. Een pedagogisch medewerker mag maximaal drie kinderen per fiets vervoeren. De fiets is voorzien van goedgekeurde (achter-)zitjes, of er wordt een goedgekeurde fietskar gebruikt. Bij gebruik van een bakfiets geldt: 1 pedagogisch medewerker per 5 kinderen.

#### Met de STINT

##### BSO-bus

Ook kunnen kinderen opgehaald worden met de BSO-bus, dit is een elektrische bolderwagen waarin maximaal 10 kinderen vervoerd kunnen worden. De bolderwagen wordt bestuurd door één pedagogisch medewerker, die hiervoor getraind is en een tevoren afgesproken route rijdt.

##### Eigen privé-auto

De pedagogisch medewerker is in het bezit van een geldig rijbewijs, een kopie is aanwezig op de BSO. Er is een inzittendenverzekering voor de auto waarmee vervoerd wordt en een kopie van de verzekering is aanwezig op de BSO. Er worden niet meer passagiers vervoerd dan waarvoor de auto bestemd is. Meestal 4 passagiers per personenauto. Vervoer gebeurt volgens de wettelijke richtlijnen qua veiligheid. Zie ook\*\*

#### TintelTuin bus met chauffeur

Ouders ondertekenen een vervoersovereenkomst indien per bus wordt vervoerd. Deze overeenkomst wordt opgesteld en verzorgd door de afdeling relatiebeheer. Er worden niet meer passagiers vervoerd dan waarvoor de bus bestemd is. Meestal 7 à 8 passagiers in een taxibus en 1 chauffeur. Chauffeurs zijn herkenbaar als TintelTuin chauffeurs.

#### Vervoer per taxi

TintelTuin werkt alleen met taxibedrijven waarmee een contract is aangegaan. Dit om de kwaliteit van het vervoer te waarborgen.

\*\* Kinderen kleiner dan 1,35 meter worden vervoerd in een goedgekeurd kinderzitje. Volwassenen en kinderen groter dan 1,35 meter moeten de autogordel om en mogen zo nodig ook een kinderzitje (zittingverhoger) gebruiken.

#### Uitjes en reizen per openbaar vervoer

Wanneer per openbaar vervoer gereisd wordt gelden de volgende afspraken met betrekking tot de pedagogisch medewerker – kind ratio:

- 4 en 5 jaar: 1 pedagogisch medewerker op 4 kinderen;
- 6 en 7 jaar: 1 pedagogisch medewerker op 5 kinderen;
- 8 jaar en ouder: 1 pedagogisch medewerker op 6 kinderen.

Kinderen van 10 jaar en ouder behoeven niet altijd te worden meegerekend. In overleg met de locatiemanager wordt bekeken bij welk groepje zij aanhaken.

Ouders worden vooraf op de hoogte gesteld van het voornemen om uitjes te maken en/of met het openbaar vervoer te gaan reizen.

#### 5.4 Schade/ vermissing aan eigendommen

Wij gaan zorgvuldig om met de eigendommen van je kind. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor het verlies en schade van/aan de kleding, sieraden, speelgoed mobiele telefoons, mobiele spelcomputers en andere bezittingen van je kind. Het achterlaten van privé-eigendommen is geheel voor eigen risico.