

Sinnegids

Praktische informatie voor ouders/verzorgers



Sinne
kinderopvang

De Sinnegids

Praktische informatie voor ouders/verzorgers
uitgave mei 2018

Sinne kinderopvang
Leeuwarden

Inhoud

Inleiding	7
Alles zelf gemakkelijk regelen via <i>mijnsinne.nl</i> of de app	8
Openingstijden en dagindeling	9
Openingstijden.....	9
Gesloten.....	9
Schoolvakanties/schoolvrije dagen	9
Vrijedagenopvang (4-13 jaar)	10
Dagindeling kinderdagverblijf.....	10
Brengen en halen.....	11
Van en naar huis	11
Zelf naar huis	11
Van school naar BSO	11
Een dagje niet, of anders... ..	11
Eten, drinken, luiers.....	12
Eten en drinken op de groep	13
Speciale voeding/diëten	13
Borstvoeding.....	13
Trakteren	13
Zieke kinderen	14
Besmettelijke ziektes	14
Medicijnen	14
Extra dagen/opvang op andere dagen	15
Dagdelen ruilen.....	15
Flexibele opvang	16
Opvangdagen structureel veranderen.....	16
Contactover uw kind?	17
Goed, veilig en schoon.....	19
Pedagogisch beleid	19
Veiligheid en gezondheid.....	20
Privacy.....	22
Persoonsgegevens	22
Foto's en video-opnames.....	22
Meepraten	22
Kosten en betaling	23

Kostenopgave	23
Kinderopvangtoeslag	23
Betaling	23
Jaaropgave	24
Algemene voorwaarden	24
Verzekeringen en aansprakelijkheid	25
Wettelijke aansprakelijkheid	25
Ongevallen	25
Ziektekosten	25
Persoonlijke bezittingen	25
Annulering en Opzeggen	26
Annulering	26
Opzeggen	26
Als uw kind 4 of 12 wordt	26
12 jaar en toch nog opvang?	26
Klachten of problemen	27
Contactgegevens	28

Gastouderopvang

De informatie in deze gids geldt *niet* voor de gastouderopvang. Ouders met een kind in de gastouderopvang kunnen met alle praktische vragen terecht bij de gastouder.

Ouder(s)/verzorger(s); kind/kinderen

Deze gids is bedoeld voor ouders en verzorgers. Omwille van de leesbaarheid schrijven we steeds *ouder(s)* en daar bedoelen we ook de verzorger(s) mee. Hetzelfde geldt voor kind/kinderen. We schrijven *kind* en dat kunnen er ook meer zijn.

Termen en begrippen

In de wereld van de kinderopvang worden verschillende termen en begrippen gebruikt die misschien niet altijd direct duidelijk zijn. In onderstaand lijstje leest u wat wij bedoelen:

Kinderopvang	Verzamelterm voor alle soorten opvang
Dagopvang	Opvang voor kinderen van 0 – 4 jaar, beschikbaar op alle werkdagen
Speelleergroep (SLG)	Spelend leren voor kinderen van 2 – 4 jaar, twee of drie dagdelen in de week
Buitenschoolse opvang (BSO)	Verzamelterm voor alle opvang van schoolkinderen (4 – 12 jaar) buiten de reguliere schooltijden, beschikbaar op alle werkdagen
Voorschoolse opvang (VSO) Tussenschoolse opvang (TSO) Naschoolse opvang (NSO)	Onderverdeling binnen de BSO
Vrije-dagen opvang Vakantieopvang	Opvang op vrije schooldagen en in vakanties; voor kinderen van de BSO; meestal met een apart vakantie-programma
Flexibele opvang	Flexibele dagopvang en BSO; opvang op wisselende dagen op basis van afspraken in een flexcontract

Inleiding

Welkom bij Sinne, fijn dat u voor onze opvang gekozen heeft. Wij doen ons uiterste best om uw kind een fijne en leerzame tijd op de opvang te geven. In deze gids informeren wij u over de dagelijkse gang van zaken bij Sinne. Ook vindt u informatie over wat te doen in bijzondere situaties, hoe u extra opvang kunt regelen en waar u terecht kunt met vragen over uw kind of de opvoeding.

Wij hopen dat *De Sinnegids* u snel en duidelijk antwoord geeft op al uw praktische vragen. Mocht dat soms niet het geval zijn, aarzel dan niet een van onze medewerkers persoonlijk aan te spreken. Wij zijn altijd benieuwd naar uw vragen, ideeën en suggesties. Zo maken we Sinne samen steeds beter.

Deze Sinnegids maakt onderdeel uit van de opvangovereenkomst.

Alles zelf gemakkelijk regelen via *mijnsinne.nl* of de app

Alle klanten van Sinne kunnen gebruik maken van www.mijnsinne.nl, dé website waarmee u alles rond de opvang van uw kind eenvoudig en snel kunt regelen. Nóg handiger is de Sinne-app voor uw smartphone of tablet. Ook krijgt u via de website of app steeds alle actuele en praktische informatie over de groep van uw kind, zodat u altijd op de hoogte bent als er wat bijzonders aan de hand is. Op deze manier delen wij ook foto's met u van uw kind, die wij gedurende de dag maken.

Snel en handig geregeld via app en/of website

- Alle actuele praktische informatie over de groep van uw kind
- Dagelijks bijgewerkt 'babyschriftje'
- Persoonlijk fotoalbum van uw kind
- Aanvragen extra/andere/flexibele opvang
- Facturen en betalingen inzien
- Eigen gegevens inzien en wijzigen

Openingstijden en dagindeling

Openingstijden

- Sinne kinderopvang is geopend van maandag tot en met vrijdag.
- De dagopvang is geopend tussen 7.30 en 18.30 uur. Op de reguliere dagopvang locaties kunt u op maandag, dinsdag en donderdag alleen hele dag opvang afnemen. Op woensdag en vrijdag is op de reguliere locaties ook opvang voor halve dagen mogelijk. Op flexlocaties kan uw kind, indien gewenst, op alle dagen zowel hele als halve dagen komen. Een dagdeel voor alleen de ochtend loopt van 7.30 tot 13.00 uur. Een dagdeel voor alleen de middag van 13.00 tot 18.30 uur. Een aantal locaties heeft nog ruimere openingstijden. Meer informatie vindt u op onze website: www.sinnekinderopvang.nl.
- De openingstijden van de speelleergroep zijn over het algemeen van 8.30 tot 12.00 uur.
- Voorschoolse opvang start om 7.30 uur en eindigt om 8.30 uur als de schooldag begint.
- Tussenschoolse opvang bieden we gedurende de middagpauze van de school.
- Naschoolse opvang start op het moment dat de school haar deuren sluit. De opvang is geopend tot 18.30 uur.

Gesloten

- Op de reguliere feestdagen (Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Hemelvaart, Koningsdag, 2e Pinksterdag, Kerst en één keer in de vijf jaar 5 mei) zijn alle locaties gesloten.
- Per locatie zijn er jaarlijks maximaal twee sluitingsdagen ten behoeve van scholing van de medewerkers. De data van deze scholingsdagen worden uiterlijk acht weken van te voren aan u bekend gemaakt.
- Sinne kinderopvang is ook gesloten als er een Elfstedentocht is. We bieden dan wel noodopvang op één van de kinderdagverblijven.

Schoolvakanties/schoolvrije dagen

- De BSO-locaties zijn in de reguliere vakanties, zoals vastgesteld voor de regio Noord, en op schoolvrije dagen geopend van 8.15 tot 18.30 uur.
- Al onze kinderdagverblijven voor de opvang van kinderen tot vier jaar zijn in de schoolvakanties geopend.

- De speelleergroepen zijn in de schoolvakanties gesloten. Op schoolvrije dagen zijn ze open.

Ouders die in de vakanties vrij zijn, willen vaak extra tijd met hun kind doorbrengen. Het kan daardoor voorkomen dat onze kinderdagverblijven in de vakantieperiodes rustiger zijn dan anders. In deze rustige periodes kiezen wij er soms voor verschillende opvanggroepen samen te voegen. Dit kan op de BSO betekenen dat uw kind in de vakantie naar een andere locatie gaat dan het gewend is.

Vrijedagenopvang (4-13 jaar)

In de vakantieperiode organiseren we op de opvanglocaties regelmatig sportieve, uitdagende, creatieve en culturele activiteiten. Zo zorgen we ervoor dat de vakantietijd ook op de opvang een bijzondere en leuke periode is. Ook kinderen die buiten de schoolvakanties niet naar de opvang komen, kunnen gebruik maken van onze vrijedagenopvang. Meer informatie vindt u op onze website.

Dagindeling kinderdagverblijf

Hieronder ziet u de globale dagindeling op een kinderdagverblijf (0-4 jaar).

7.30 – 9.00 uur	De kinderen worden gebracht.
9.00 uur	Fruit/groenten eten en drinken. Daarna vrij spelen of binnen- of buitenactiviteit, zoals voorlezen, knutselen, zingen, lezen, (buiten) spelen of kinderen gaan met de pedagogisch medewerker op pad om bijvoorbeeld een blokje om te gaan.
11.30 uur	Gezamenlijk brood eten en drinken.
12.15 uur	Uw kind slaapt op tijden die u heeft aangegeven of als uw kind er behoefte aan heeft. De kinderen die niet slapen, gaan na de lunch spelen.
13.00 uur	Er worden kinderen gebracht en gehaald.
15.30 uur	Fruit/groenten, brood, of iets aanvullends eten en drinken. Daarna vrij (buiten)spel of een activiteit.
16.30 – 18.30 uur	Ouders halen de kinderen op.

Brengen en halen

Van en naar huis

Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het halen en brengen van hun kind. Voor de rust op het kinderdagverblijf vragen wij ouders zich aan de afgesproken haal- en brengtijden te houden.

Zelf naar huis

Oudere kinderen kunnen, met schriftelijke toestemming van de ouders, zelfstandig naar de opvang of de school komen en na afloop van de naschoolse opvang zelf naar huis gaan.

Van school naar BSO

De naschoolse opvang start, zodra de school de deuren sluit. Sinne haalt - en in geval van VSO -brengt uw kind van/naar school. Vaak zit de BSO in of vlak bij de school. In dat geval lopen we met de kinderen. Op een aantal locaties maken we voor de kleinste kinderen (tot en met 6 jaar) gebruik van Stints (Goudenregenstraat, Bachstraat en Cornelis Trooststraat). We spreken met u af of uw kind direct in het klaslokaal wordt gebracht, of dat het nog even op het schoolplein mag spelen.

Een dagje niet, of anders...

Als uw kind een dagje niet komt of ziek is, is het van belang dat u ons daarover informeert. Met name bij de buitenschoolse opvang voorkomt dit onnodig wachten en zoeken bij de school. Het gemakkelijkst is dit, door te geven met MijnSinne. De medewerkers weten dan dat zij niet op uw kind hoeven te rekenen. Wanneer u de avond voor de opvangdag vóór 19.00 uur de wijziging via MijnSinne doorgeeft (dit geldt op dit moment alleen nog voor de dagopvang) wordt deze dag als tegoe bewaard gedurende 28 dagen.

Als iemand anders uw kind van de opvang haalt, of als u uw kind eerder of later dan gewoonlijk wilt komen ophalen, verzoeken wij u dit tijdig met de medewerkers te overleggen, zodat er rekening mee gehouden kan worden. Zonder uw toestemming geven wij uw kind nooit aan iemand anders mee.

Eten, drinken, luiers

U hoeft niets mee te geven. Tijdens de opvang is er voor uw kind altijd eten en drinken. Op ieder kinderdagverblijf is ook flesvoeding aanwezig. Luiers zijn bij de prijs van de opvang inbegrepen.

Eten en drinken op de groep

Sinne hecht belang aan een gezonde voeding en wil gezonde eetgewoonten bij kinderen bevorderen. Pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld, eten mee met de kinderen en stimuleren de kinderen op een natuurlijke en speels manier om gevarieerd te eten. Het voedingsaanbod is afgestemd op de energiebehoefte van de kinderen. We bieden gezonde voeding, gebaseerd op de 'schijf van 5' van het Voedingcentrum, en letten daarbij op voldoende groente en fruit, weinig zout, vezelrijke voeding en zo min mogelijk verzadigd vet. Tussen de vaste momenten door kunnen de kinderen ook water drinken als ze dat willen.

We hebben drie vaste eet- en drinkmomenten.

Bij de jongste kinderen (tot ongeveer één jaar) volgen we hun eigen voedingsritme. Omdat de haal- en brengtijden veel van onze aandacht vragen, gaan we ervan uit dat kinderen voor de opvang, thuis hebben ontbeten of (in geval van halve dagen opvang) geluncht.

Speciale voeding/diëten

Alleen als uw kind bijzondere voeding nodig heeft of een dieet volgt, dan brengt u de speciale voedingsmiddelen zelf mee. De medewerkers zorgen ervoor dat uw kind deze aangepaste voeding krijgt.

Borstvoeding

Baby's kunnen natuurlijk op de opvang ook borstvoeding krijgen. De moeder kan naar het kindercentrum toekomen om haar kind te voeden, of flesjes afgekolfde melk meegeven.

Trakteren

Trakteren betekent meestal extra eten. Bij Sinne vieren we verjaardagen (van kinderen en medewerkers) zonder traktaties, maar wel met speciale en feestelijke aandacht voor de jarige. Ook andere feestelijke gebeurtenissen vieren we over het algemeen zonder dat er getrakteerd wordt.

Zieke kinderen

Als uw kind ziek wordt op de opvang, wordt u door een medewerker gebeld. U kunt dan telefonisch overleggen of uw kind op de opvang kan blijven of beter opgehaald kan worden. Afhankelijk van de ernst en de aard van de ziekte, hoe het kind zich voelt, de zorg die nodig is en eventueel besmettingsgevaar, kan de pedagogisch medewerker u vragen uw kind te komen halen.

Bij kinderen die niet lekker of ziek zijn, kijken we goed wat zij nodig hebben. Als uw kind te ziek is om aan het dagprogramma deel te nemen, de zorg te intensief is of als het de gezondheid van andere kinderen in gevaar brengt, mag uw kind niet naar de opvang. We houden ons hierbij aan de richtlijnen van de GGD. Vergeet u niet ons te laten weten als uw kind ziek is?

Besmettelijke ziektes

Wanneer uw kind een besmettelijke ziekte heeft, verzoeken wij u dringend direct contact op te nemen met de opvang; ook als het kind die dag de opvang niet bezoekt. Wij kunnen dan zo nodig tijdig andere ouders informeren.

Medicijnen

Bij het verstrekken van medicijnen volgen wij de richtlijnen van de GGD. Dat betekent dat de medewerkers van Sinne op eigen initiatief geen medicijnen verstrekken. Ook geen zelfzorgmiddelen als hoestdrank en paracetamol. Als uw kind medicijnen gebruikt, vragen we u deze zoveel mogelijk zelf toe te dienen. Mocht het toch noodzakelijk zijn dat uw kind tijdens de opvang medicijnen krijgt, dan vragen wij u daarvoor een formulier in te vullen. U kunt dit formulier opvragen bij de opvanglocatie of downloaden via onze website.

Extra dagen/opvang op andere dagen

Het kan zijn dat u door (onverwachte) verplichtingen op uw werk of om andere redenen uw kind een dag of dagdeel extra wilt laten opvangen, dan zijn hiervoor mogelijkheden. U kunt deze extra service aanvragen via MijnSinne of via de app. Extra opvang wordt door ons gehonoreerd mits er plek is op de eigen groep of de 2e stamgroep en geen extra medewerker ingezet hoeft te worden.

Ook voor deze extra opvang kunt u de tegemoetkoming in de kosten bij de Belastingdienst aanvragen. Voor meer informatie over de kosten verwijzen wij u naar de actuele tarieven. Deze vindt u ook op onze website.

Dagdelen ruilen

Het incidenteel ruilen van dagdelen is mogelijk, zowel voor de dagopvang als de BSO. Ruilen is niet mogelijk voor de speelleergroep. Het ruilen dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen voorafgaand of na de geruilde opvangdag. Een verzoek om te ruilen kunt u indienen via MijnSinne. Een ruilverzoek wordt door ons gehonoreerd mits er plek is op de eigen groep of de 2e stamgroep en geen extra medewerker ingezet hoeft te worden.

Feestdagen en vastgestelde scholingsdagen waarop de kinderopvang gesloten is, kunnen niet geruild worden. Bij een BSO-all-inclusive-pakket (52 weken) kunnen vakantiedagen niet geruild worden met reguliere naschoolse opvang. De afspraken over ruilen leest u op onze website.

Tegoeden bij tijdig afmelden (nu nog alleen dagopvang)

Bij wijze van service biedt Sinne de mogelijkheid om gemiste opvangdagen in te halen. Voorwaarde is dat u de afwezigheid in MijnSinne voor 19.00 uur op de avond voorafgaand aan het opvangmoment heeft doorgegeven. De opvanguren van de afgemelde dag worden dan toegevoegd aan uw opvang tegoed. U kunt de uren binnen 28 dagen inhalen. Voor het inhalen geldt, dat aanvragen alleen worden gehonoreerd, indien er plek is op de eigen groep of de 2e stamgroep en geen extra medewerker ingezet hoeft te worden. Het tegoed is kindgebonden. Na 28 dagen vervalt het tegoed automatisch in MijnSinne.

Flexibele opvang

Als u vaker behoefte heeft aan opvang op wisselende tijden, dan kunt u kiezen voor flexibele opvang (flexopvang). Flexopvang is beschikbaar voor alle leeftijdsgroepen, op enkele locaties voor dagopvang en BSO.

Bij flexopvang kunt u uw kind op wisselende dagen en tijden halen of brengen. Ideaal dus voor ouders met onregelmatige werkroosters of voor ouders die in het onderwijs werken en in vakanties weinig opvang nodig hebben. De benodigde opvang reserveert u eenvoudig via MijnSinne. Als uw aanvraag minimaal 10 werkdagen van te voren is gedaan, gerekend vanaf de eerstvolgende zondag, wordt deze altijd gehonoreerd. De tarieven voor flexopvang zijn hoger dan voor reguliere opvang. Omdat u alleen de uren betaalt die u daadwerkelijk afneemt, kan flexopvang in een aantal gevallen toch voordeliger zijn. Meer informatie over de locaties, voorwaarden en tarieven vindt u op onze website.

Opvangdagen structureel veranderen

Als u de afgesproken opvangdagen structureel wilt veranderen (meer, minder of op andere dagen), dan verzoeken wij u daarover persoonlijk contact met ons op te nemen via de afdeling Klant & Markt en uw wensen met ons te bespreken. U ontvangt dan een voorstel voor een nieuwe opvangovereenkomst. (Gedeeltelijke) opzegging dient schriftelijk of via de mail te gebeuren.

Contact over uw kind?

Een goede opvang begint bij een goede uitwisseling van informatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers. Sinne doet dit langs een aantal wegen:

Wennen

Nieuw in een groep is spannend. Wij vinden het belangrijk dat u en uw kind zich welkom voelen en persoonlijke aandacht ervaren. Voordat de opvang begint is er altijd een kennismakingsgesprek. We krijgen hierdoor zicht op achtergrond en behoeftes van uw kind. Als ouder maakt u kennis met de werkwijze van de groep en de mentor van uw kind. De mentor is uw eerste aanspreekpunt en de eerst verantwoordelijke voor het volgen en bespreken van de ontwikkeling van uw kind. In de wenperiode bouwen pedagogisch medewerkers aan een persoonlijke relatie en wordt een basis gelegd voor een gevoel van vertrouwen en veiligheid.

Dagelijks contact

We zoeken, tijdens het halen en brengen actief contact, zodat de overgang van huis naar opvang en omgekeerd soepel kan verlopen. We ondersteunen het afscheidsritueel. Ook het MijnSinne biedt mogelijkheid tot uitwisseling. We informeren gedurende de dag, door middel van foto's, wat uw kind doet. In de dagopvang kunt u voor babies daarnaast in het digitale schriftje lezen hoe de dag door uw kind werd beleefd en of er bijzonderheden zijn.

Extra aandacht

De pedagogisch medewerkers van Sinne merken in het dagelijks contact met uw kind of het goed met hem/haar gaat. Als zij iets bijzonders bemerken, dan zullen ze dat met u bespreken. Andersom horen we ook graag als u iets opvalt of als u zich zorgen maakt. Samen met u bekijken we dan of en welke extra aandacht nuttig zou kunnen zijn.

Het kan ook dat u zelf vragen heeft over de ontwikkeling of opvoeding van uw kind. Ons advies: blijf er niet mee lopen, maar stel uw vragen aan ons. Daar zijn wij voor! De medewerkers op de groepen kunnen goed beoordelen of zij u zelf kunnen adviseren of dat er meer nodig is.

Sinne werkt hierbij samen met sociale wijkteams, de onderwijsinstellingen in Leeuwarden en met gespecialiseerde hulpverleners.

Oudergesprekken en kindvolgsysteem

We volgen de ontwikkeling van uw kind met behulp van ons kindvolgsysteem. In de jaarlijkse oudergesprekken staan we gezamenlijk stil bij hoe het met uw kind gaat en maken we, waar nodig, aanvullende afspraken.

Goed, veilig en schoon

Pedagogisch beleid

Bij Sinne kinderopvang staat het welbevinden en de ontwikkeling van het kind centraal. Onze pedagogisch medewerkers werken allemaal volgens het pedagogisch beleid van Sinne. Belangrijke elementen daarvan zijn het creëren van een sfeer van geborgenheid en veiligheid, aandacht voor ieder kind afzonderlijk, en een doordachte afwisseling van vrij spel en gerichte activiteiten. We vinden het ook belangrijk dat kinderen leren om te gaan met anderen. De pedagogisch medewerkers op de groepen worden ondersteund door een pedagogisch specialist, die ook het eerste aanspreekpunt is voor de dagelijkse gang van zaken op de locatie.

Onze pedagogische aanpak is gericht op emotionele veiligheid, persoonlijke en sociale ontwikkeling en socialisatie.

1. Het bieden van emotionele veiligheid

Het bieden van emotionele veiligheid is de meest basale doelstelling. Het draagt bij aan het welbevinden en vormt ook de basis voor de andere pedagogische doelstellingen. Als een kind zich emotioneel veilig voelt, heeft hij energie om te ontdekken en zich te ontwikkelen.

2. Bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling

Onze pedagogisch medewerkers maken in hun omgang voortdurend gebruik van hun ervaring en kennis van de manier waarop kinderen leren en zich ontwikkelen. Wij observeren het kind en bieden een breed en uitdagend aanbod. Wij dagen kinderen spelenderwijs uit tot ontwikkeling van hun motorische, cognitieve, creatieve en communicatieve vaardigheden, zodat zij zich ontplooien en in staat zijn steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.

3. Bijdragen aan de sociale ontwikkeling

We begeleiden kinderen bij hun interacties en brengen hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden bij. Zo zijn zij steeds beter in staat relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden. We stimuleren en begeleiden de samenwerking tussen kinderen en vragen hen rekening met elkaar te houden. Wij bieden hen hiervoor een natuurlijke en rijke leeromgeving.

4. Socialisatie en kennismaken met algemeen aanvaarde normen en waarden

Wij stimuleren kinderen om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving. Ook maken zij kennis met gebruiken en tradities van de samenleving en de verschillende culturen in hun omgeving. Als kinderen al jong met elkaar en met verschillen leren omgaan, staan ze ook open voor diversiteit. Verschillen in voorkeuren, talenten, temperament, culturele achtergrond, sekse en gender, religie, gezinssamenstelling, vaardigheden en handicaps.

Veiligheid en Gezondheid

Sinne staat voor betrouwbare kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit het kind en waar we met en naast de ouder een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde omgeving. Dit doen we door:

- Kinderen af te schermen van grote risico's
- Kinderen te leren omgaan met kleinere risico's
- Kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling en daarbij ruimte geven zichzelf en hun omgeving te ontdekken.

Hoe wij dit doen hebben we uitgewerkt in beleid en werkinstructies. We houden risico-inventarisaties en voeren beleid ter signalering en preventie van grensoverschrijdend gedrag. Maatregelen ter preventie en signalering van grensoverschrijdend gedrag door medewerkers zijn:

- a) Zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie
- b) Zorgen voor een open aanspreekcultuur
- c) Meldplicht
- d) Strikte werving en selectie. Zorgen voor deskundig en stabiel personeel
- e) Gedragscode voor alle medewerkers werkzaam bij Sinne Kinderopvang
- f) Werkinstructie grensoverschrijdend gedrag

Tenslotte hebben de meeste medewerkers een kinder-EHBO diploma en zijn zij in staat bij calamiteiten te ontruimen (BHV). Medewerkers gaan

jaarlijks naar herhalingstrainingen. Bij Sinne doen wij jaarlijks op alle locaties een ontruimings-oefening, zodat wij goed zijn voorbereid.

Hygiene

(Jonge) kinderen vormen een kwetsbare groep en lopen een verhoogd risico ziek te worden omdat hun afweersysteem nog volop in ontwikkeling is. Goede hygiënemaatregelen zijn daarom van belang om de overdracht van ziektekiemen tegen te gaan. Op het gebied van algemene hygiëne volgt Sinne de richtlijnen van GGD Nederland. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in een document en gaan o.a. over handen wassen, hoest en niesdiscipline, toiletbezoek en verschoneren, desinfecteren, schoonmaken, het reinigen van zandbakken en ventileren.

Kwaliteitszorg

De GGD controleert jaarlijks of Sinne aan alle wettelijke eisen voldoet. De inspectierapporten van de GGD staan op onze website.

Sinne is lid van KINDwijzer. KINDwijzer is een landelijk netwerk van innovatieve en marktbepalende organisaties in de kinderopvang.

Aantal kinderen, medewerkers en ruimte per groep

De wet stelt regels over het aantal medewerkers per groep kinderen (BKR), het aantal vierkante meters dat er voor opvang beschikbaar moet zijn en de momenten dat daarvan mag worden afgeweken. De regels zijn voor dagopvang, speelleergroep en BSO verschillend. Sinne neemt deze regels als uitgangspunt voor haar handelen en wordt daarop jaarlijks door de GGD getoetst. De tijden waarop wordt afgeweken zijn te vinden in het pedagogisch werkboek op de locatie.

Privacy

Persoonsgegevens

Voor de opvang van uw kind leggen wij persoonlijke gegevens vast, zowel van u als van uw kind. We leggen alleen die gegevens vast die voor de opvang noodzakelijk zijn en houden ons daarbij aan de privacy wetgeving. Dat betekent o.a. dat gegevens goed beveiligd worden, na de wettelijke bewaartermijn worden vernietigd en niet worden verstrekt aan anderen zonder uw toestemming. De meeste gegevens kunt u inzien via het MijnSinne. Sommige gegevens hebben wij opgeslagen in systemen die niet direct voor u toegankelijk zijn. Mocht u willen zien wat we hebben opgeslagen, kunt u altijd een schriftelijk verzoek doen om inzage. U kunt uw gegevens inzien en wijzigingen via MijnSinne.

Foto's en video-opnames

Medewerkers van Sinne maken regelmatig foto's of video-opnames op de opvang. Deze foto's worden gedeeld in MijnSinne. U kunt in MijnSinne aangeven of uw kind op de foto mag en zo ja, of u toestemming geeft voor publicatie van deze foto's. U geeft daarnaast toestemming voor het gebruik van deze foto's op onze online kanalen en nieuwsbrieven. Wij attenderen u jaarlijks op de toestemmingen voor het gebruik van de foto's. Foto's van uw kind worden nooit zonder expliciete toestemming gebruikt voor gedrukte materialen zoals foldermateriaal.

Meepraten

Sinne is blij met ouders die meepraten over de opvang en het beleid. Iedere locatie heeft een eigen Oudercommissie (OC). De oudercommissie behartigt de belangen van alle ouders op de locatie en vergadert minimaal vier keer per jaar. Iedere oudercommissie vaardigt één lid af naar de Centrale Ouderraad (COR). De Centrale Ouderraad behartigt de belangen van alle ouders bij Sinne en vertegenwoordigt ouders binnen en buiten de organisatie. De raad overlegt minstens vier keer per jaar met de directeur-bestuurder. Als u actief wilt worden in een oudercommissie, dan kunt u dat laten weten aan een van de medewerkers op de groep.

Kosten en betaling

Kostenopgave

Bij plaatsing ontvangt u van ons een opvangovereenkomst met een kostenopgave. Hiermee heeft u alle gegevens die u nodig heeft voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst.

Bij inschrijving worden geen aparte kosten in rekening gebracht.

Kinderopvangtoeslag

Kinderopvangtoeslag kunt u via internet aanvragen (mijn.toeslagen.nl). Heeft u hulp nodig voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag? Neem dan contact op met de afdeling Klant & Markt. Wij helpen u graag!

Indien u uw jaarlijkse belastingaangifte digitaal indient, adviseren wij u de aanvraag voor de kinderopvangtoeslag ook digitaal te doen. Dit kan met uw DigD via mijn.toeslagen.nl. Op deze website kunt u ook nagaan wat u zelf aan kinderopvang betaalt door het maken van een eenvoudige proefberekening. Of u kunt u via onze kinderopvangcalculator op onze website een indicatie verkrijgen van uw netto kosten per maand.

Betaling

- Sinne brengt de opvangkosten vooraf in maandelijkse termijnen bij u in rekening (de Kinderopvangtoeslag wordt door de Belastingdienst ook vooraf in maandelijkse termijnen gestort).
- U ontvangt uw factuur voorafgaand aan de opvangmaand, rond de 10e dag van de maand. Sinne verstuurt geen papieren facturen. U krijgt een e-mail dat de factuur online staat. Deze kunt u inzien via MijnSinne.
- Het factuurbedrag wordt per automatische incasso geïncasseerd, rond de 24e van de maand voorafgaand aan de opvangmaand.
- Prijswijzigingen zullen door Sinne kinderopvang minimaal 1 maand van te voren worden aangekondigd via een nieuwsbrief in MijnSinne.
- U kunt betalen via automatische incasso. Hieraan zitten geen kosten verbonden. Kiest u voor handmatig overmaking, betaalt u hiervoor maandelijks € 4,- administratiekosten.

Jaaropgave

Na afloop van elk kalenderjaar ontvangt u van ons een jaaropgave. Deze heeft u nodig voor uw definitieve opgave aan de Belastingdienst. De Belastingdienst rekent op basis van deze jaaropgave definitief met u af.

Algemene voorwaarden

Sinne hanteert de Algemene Voorwaarden voor kinderopvang van de Branchevereniging Kinderopvang. U vindt deze Voorwaarden op onze website. Een papieren versie kunt u opvragen via de afdeling Klant & Markt.

Verzekeringen en aansprakelijkheid

Wettelijke aansprakelijkheid

Als ouder bent u verplicht uw kind te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid. Als uw kind schade veroorzaakt, wordt eerst uw AVP-verzekering (= AansprakelijkheidsVerzekering Particulieren) aangesproken.

Ongevallen

Uw kind is gedurende zijn/haar aanwezigheid op het kinderdagverblijf verzekerd krachtens een ongevallenverzekering (exclusief gebitsschade). Een polisuitreksel is op aanvraag bij de afdeling Klant & Markt beschikbaar.

Ziektekosten

Ziektekosten komen voor rekening van de (verzekering van de) ouders.

Persoonlijke bezittingen

Sinne kan slechts aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke bezittingen van zowel kinderen als ouders, voor zover dit uit de wet voortvloeit. U kunt zich in voorkomende gevallen wenden tot de pedagogisch medewerker. Voor persoonlijke bezittingen die meegenomen worden naar de opvanglocatie, zonder dat hier een noodzaak toe bestaat, neemt Sinne geen verantwoordelijkheid (bijv. speelgoed en fotocamera).

Annulering en Opzeggen

Annulering

U kunt een overeenkomst beëindigen voordat de opvang is ingegaan. Deze zogenoemde annulering dient schriftelijk of per mail plaats te vinden. Annulering meer dan een maand voor aanvang van de opvang is kostenloos. Vindt de annulering binnen een maand voor aanvang van de opvang plaats, dan gelden er annuleringskosten. De hoogte van de kosten voor annulering komt overeen met de kosten van opvang in een volledige maand, minus de dagen dat de opvang nog niet is gestart. Bij flexopvang gaat het om de kosten per maand bij een evenredige verdeling van de totale opvanguren. Annulering dient schriftelijk of per mail te geschieden.

Opzeggen

Als u uw kind minder dagen/dagdelen wilt laten opvangen, of de opvang helemaal wilt beëindigen, dan moet u ons dat schriftelijk (per post of email) laten weten. De opzegtermijn is altijd één maand. Deze opzegtermijn gaat in op de dag dat Sinne de brief/mail heeft ontvangen. Uw schriftelijke opzegging stuurt of mailt u naar:

Servicecentrum Sinne kinderopvang
afdeling Klant & Markt
Postbus 7525
8903 JM Leeuwarden
info@sinnekinderopvang.nl

Als uw kind 4 of 12 wordt

Als uw kind 4 jaar wordt, zorgt Sinne ervoor dat hij/zij wordt uitgeschreven bij de dagopvang en/of de speelleergroep. Als u gebruik wilt maken van buitenschoolse opvang bij Sinne, kunt u dat via onze afdeling Klant & Markt aanvragen. Bij de buitenschoolse opvang worden kinderen die 12 jaar worden automatisch aan het einde van het schooljaar uitgeschreven.

12 jaar en toch nog opvang?

Als uw 12-jarige kind nog niet naar het voortgezet onderwijs gaat en nog een jaar van de opvang gebruik wilt maken, dan verzoeken wij u dit twee maanden vóór de vakantie schriftelijk door te geven aan de afdeling Klant & Markt van Sinne.

Klachten of problemen

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, ook bij Sinne kinderopvang. Als u niet tevreden bent of klachten heeft, laat het ons weten. Samen kunnen we er wat aan doen. Of het nu gaat om de gang van zaken op de groep, de manier waarop u wordt benaderd, of organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus! Bij klachten of problemen volgen we een drietraps-procedure:

- Bespreek uw klacht met de medewerker op de locatie.
- Komt u er samen niet uit? Bespreek uw klacht met de pedagogisch specialist, de pedagogisch coördinator of de manager kindcentra.
- Is uw klacht dan nog niet opgelost? Raadpleeg dan de klachtenfolder over de verdere procedure. U kunt de klachtenfolder downloaden van onze website.

Als een kind door ziekte of andere bijzondere omstandigheden, extra verzorging of zodanig extra aandacht nodig heeft, dat normale opvang redelijkerwijs niet geboden kan worden, dan kunnen wij besluiten het kind niet op te vangen. In uitzonderlijke situaties kunnen we de opvang van kinderen die al geplaatst zijn, staken. Bijvoorbeeld als het kind grensoverschrijdend gedrag laat zien en/of niet kan functioneren in een groep, of als de ouder de huisregels van Sinne blijft overtreden en/of teveel onrust op de groep veroorzaakt. Beëindiging van de opvang vindt dan plaats vier weken nadat de ouders hierover schriftelijk zijn geïnformeerd.

Contactgegevens

Veel zaken kunt u te weten komen en/of regelen via MijnSinne.
Vragen over uw kind en de gang van zaken op de groep kunt u altijd stellen aan de medewerkers op de groep.

Wilt u iets weten over soorten opvang, uw factuur, uw opvangovereenkomst, afgenomen dagdelen, uw opvangtegoed, ruilen etc. dan kunt u terecht bij onze afdeling Klant & Markt:

info@sinnekinderopvang.nl

Openingstijden
Maandag t/m vrijdag van 8.30 – 17.00 uur

Vragen over de opvang, wijzigingen e.d.
058 - 257 60 70

Vragen over facturen
058 - 257 60 92

Vragen over gastouderopvang
058 - 267 28 50

Alle andere vragen
058 – 267 28 50

Algemeen postadres
Sinne kinderopvang
Postbus 7525
8903 JM Leeuwarden

www.sinnekinderopvang.nl

