

Algemene informatie/huisregels

Buitenschoolse Opvang (BSO)

Hestia Amstelveen

Van harte welkom bij Hestia Amstelveen. Wij vertrouwen erop, dat u en uw kind(eren) een fijne tijd bij ons zullen hebben. Ons doel is uw kind (eren) een fijne en warme plek te bieden. Wij werken volgens de pedagogiek van Reggio Emilia. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij een van onze pedagogisch medewerkers. Zij vertellen u graag over onze unieke werkwijze. Ook kunt u meer informatie vinden op onze website www.hestiakinderopvang.nl. De 5 kleuren in ons logo geven onze drijfveren aan: Passie, Ontwikkeling, Harmonie, Communicatie en Creativiteit.

In dit document vindt u de algemene informatie en huisregels van buitenschoolse opvang (BSO) Hestia Amstelveen.

1) OPENINGSTIJDEN/SLUITINGSTIJDEN

- a) De Buitenschoolse opvang is geopend:
 - Maandag t/m vrijdag van 11.45-18.30 uur (een contract voor verlengde opvang is mogelijk van 18.30-19.00 uur)
 - schoolvakanties dagelijks van 08:30 uur tot 18:30 uur.
- b) Als vakantie data voor Nederlandse scholen worden de schoolvakanties van regio Noord, zoals vastgesteld door de Rijksoverheid, aangehouden. Van de Internationale scholen wordt het vakantierooster van de school aangehouden.
- c) De sluitingsdagen van Hestia worden (jaarlijks) door middel van een aparte nieuwsbrief aan u bekend gemaakt. Deze sluitingsdagen zijn ook bekend op de locaties en staan vermeld op onze website.

2) HET BRENGEN EN HALEN VAN UW KIND

- a) Uw kind wordt door onze pedagogisch medewerker opgehaald bij het klaslokaal of op de met school afgesproken verzamelplaats.
- b) U dient uw kind vóór 18:30 uur bij Hestia op te halen.
- c) Bij het brengen en halen van uw kind verzoeken wij u om uw kind altijd aan en af te melden bij een van de pedagogisch medewerkers van de groep.
- d) Indien uw kind wordt opgehaald met de Hestia Stint (elektrische bolderwagen) of bedrijfsauto, zal dit altijd plaatsvinden door een Hestia medewerker. We zorgen dat we altijd voldoen aan de vereiste beroepskrachten-kind-ratio. In een Stint is plaats voor tien kinderen. In de bedrijfsauto is plaats voor 6 kinderen. Daarnaast maken we gebruik van een taxibedrijf voor leerlingenvervoer.
- e) Als uw kind onverwachts ziek wordt, of door omstandigheden de BSO een of meerdere dagen niet kan bezoeken, wilt u dit dan uiterlijk één dag ervoor melden? Dit kan via de mail of door even te bellen naar de opvang. Indien het een afmelding voor de dag zelf betreft, verzoeken wij

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen	22-12-2017

u dit voor 10.30 uur of 14:30 uur telefonisch door te geven aan de pedagogisch medewerker op de locatie.

(Indien u gebruik wilt maken van eventueel ruiltegoed, dan is afmelding 2 werkdagen tevoren bij het hoofdkantoor noodzakelijk. Zie voor ons ruilbeleid verder punt 8.)

- f) In de schoolvakanties kunt u uw kind brengen op de dagen, zoals overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst. U kunt ook extra dagen afnemen, mits de groepsomstandigheden dit toelaten. Voor verdere informatie omtrent extra dagen opvang zie de voorwaarden bij punt 9.
- g) In de schoolvakanties kunt u uw kind brengen tussen 08:30 uur en 09:30 uur. Om 09:30 uur begint dan het dagprogramma. In de schoolvakanties bieden wij altijd een vakantieprogramma aan voor de gehele BSO waar ook uitstapjes een onderdeel van kunnen zijn. De groepen worden in vakanties samengevoegd. Wanneer u uw kind later wilt brengen kan dit in overleg met de pedagogisch medewerker. Het kan ook zijn dat wij u vragen om uw kind vroeger te brengen als wij een dagje weggaan. Wij informeren u hierover via het ouderportaal. Het (vakantie)programma hangt altijd ter inzage op het informatiebord.
- h) Als u geen gebruik wilt maken van de opvang tijdens de schoolweken/schoolvakanties, vragen wij u dit ruim van tevoren (zo snel mogelijk) door te geven aan de pedagogisch medewerker. Indien u gebruik wilt maken van eventueel ruiltegoed, dan is afmelding 2 werkdagen tevoren bij het hoofdkantoor noodzakelijk. Zie voor ons ruilbeleid verder punt 8)
- i) Het kan iedereen gebeuren, door een onverwachte situatie redt u het niet uw kind op tijd te halen. Wij verzoeken u in zo'n geval tijdig contact op te nemen met de locatie om dit aan te geven. De reguliere sluitingstijd is 18:30 uur. Voor de locatie Amstelveen geldt dat er verlengde opvang mogelijk is van 18:30 – 19:00 uur.

Indien kinderen te laat worden opgehaald geldt het volgende:

- Voor de locatie Amstelveen geldt dat na 18:30 uur direct verlengde opvang tot 19:00 uur in rekening gebracht. Indien kinderen na 19:00 uur worden opgehaald geldt de hieronder genoemde boeteregeling bovenop de verlengde opvang regeling;
- Indien kinderen meer dan 2x te laat worden opgehaald krijgen de ouders een boete van €25. Als kinderen na deze boete binnen een termijn van 12 maanden nogmaals te laat worden opgehaald, krijgen zij direct weer een boete;

In overmacht situaties waarbij veel kinderen te laat zijn opgehaald (bijvoorbeeld slecht weer, verkeersopstopping), wordt door de finance manager of de directeur bepaald in hoeverre deze dag meegenomen wordt in de boeteregeling voor te laat ophalen van kinderen.

- j) Kinderen mogen alleen opgehaald worden door bekende personen. Wanneer een kind opgehaald wordt door iemand anders dan aangegeven staat op het intakeformulier, willen wij graag dat de gegevens van deze persoon op voorhand worden doorgegeven aan de pedagogisch medewerker. De persoon die uw kind komt ophalen dient zijn/haar legitimatiebewijs mee te nemen. Wij geven geen kinderen mee aan personen jonger dan twaalf jaar. Zonder uw toestemming geven wij uw kind niet mee.

3) CONTACT TUSSEN OUDERS EN PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

- a) Wij vinden het zeer belangrijk dat u en de pedagogisch medewerkers ruim de tijd nemen voor de overdracht. Om de opvoeding thuis en bij Hestia zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen verwachten we van u als ouders dat u alle belangrijke informatie over uw kind (slecht geslapen, gebeurtenis thuis, enz.) aan de groepsleiding doorgeeft. Dit kan mondeling of door middel van het Ouderportaal van uw kind.

<i>Titel document:</i>	<i>Datum laatste versie:</i>
<i>Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen</i>	<i>22-12-2017</i>

- b) Ook houden wij contact met u door gebruikmaking van Ouderportaal. Met Konnect van Ouderportaal werken wij samen omdat zij een veilige en persoonlijke communicatieoplossing biedt tussen ouders en opvangorganisatie. Via Hestia ontvangt u een persoonlijke login, waarmee u kunt inloggen op het internet. Via deze website kunt u foto's van uw kind bekijken, nieuwsberichten van de opvang lezen, het digitale schriftje lezen en vele andere functies benutten.
- c) Om u als ouders zo goed mogelijk te informeren hangen we allerlei belangrijke informatie op het informatiebord van de locatie. Wilt u het informatiebord, de nieuwsbrief en het Ouderportaal goed in de gaten houden?
- d) Er worden per dag ook tekst, foto's of tekeningen opgehangen in de BSO van wat de kinderen die middag hebben gedaan.
- e) Evaluatiegesprek en oudergesprek worden gehouden op verzoek van de ouder(s) of de pedagogisch medewerker.

4) VEILIGHEID

- a) Als u uw kind komt brengen of halen, verzoeken wij u om uw tas bij u te houden of hoog weg te zetten, zodat kinderen geen gevaar lopen door spullen die zij uit uw tas zouden kunnen halen, zoals bijvoorbeeld medicijnen of sigaretten. Medewerkers bergen hun tas op in de berging.
- b) Wij verzoeken u het hek en de deur altijd te sluiten en niet open te houden voor een ander, dit met het oog op gevaar van binnenkomst door onbekende mensen.
- c) In het geval uw kind bepaalde onderdelen of voorwerpen aan bijvoorbeeld kleding heeft, of bepaalde speldjes, sieraden etc. en deze kunnen bijvoorbeeld verstikkings- of verslikkingsgevaar opleveren, dan zal de pedagogisch medewerker hier overleg met uw kind over hebben, iets kan dan misschien verwijderd worden of bijvoorbeeld tijdens een activiteit even worden uit- of afgedaan.
- d) Wij mogen alleen medicijnen op doktersrecept aan de kinderen geven, indien u hiervoor een formulier "medicijngebruik" heeft ingevuld en getekend. Wij dienen ook geen paracetamol toe aan de kinderen.

5) DAGELIJKSE GANG VAN ZAKEN

- a) Wij willen de ruimtes waar de kinderen spelen zo schoon mogelijk houden, daarom is het gebruik van hoesjes over de schoenen in de hal en in de groepen verplicht, of u kunt uiteraard uw schoenen uit doen. Verzoek aan u is om voor uw kind pantoffels mee te geven.
- b) Binnen de opvanglocatie, in de tuin en rondom de tuin is roken niet toegestaan.
- c) In verband met onze pedagogische werkwijze is het fijn als uw kind makkelijk zittende kleding aan of mee heeft en dat de kleding vies mag worden. Wilt u er ook voor zorgen dat er altijd passende reservekleding voor uw kind aanwezig is op de BSO. U kunt eventueel ook regenkleding mee geven. Graag alles in een tas voorzien van de naam van uw kind.
- d) Wilt u kleding, knuffeldieren etc., kortom alles wat uw kind meeneemt naar de BSO, van de naam van uw kind voorzien? Op die manier kunnen persoonlijke spullen niet verwisseld worden. Wij vragen u ook om schooluniformen te voorzien van naam.
- e) Kinderen mogen (nieuw) speelgoed van huis naar Hestia meenemen om het aan de medewerkers en andere kinderen te laten zien en in overleg met het kind kan er samen mee gespeeld worden. Dit is voor uw eigen risico, Hestia kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele beschadiging of verlies van het speelgoed. Uiteraard kunt u of kan uw kind er ook voor kiezen de pedagogisch medewerkers te vragen om het speelgoed apart te

<i>Titel document:</i>	<i>Datum laatste versie:</i>
<i>Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen</i>	<i>22-12-2017</i>

leggen als u of uw kind liever niet heeft dat er ook door andere kinderen mee wordt gespeeld.

6) GROEPSINDELING

Wij voldoen aan de wettelijke eisen van het aantal beroepskrachten per kind. Voor de BSO is dit één beroepskracht op 10 kinderen.

Alle locaties van Hestia Kinderopvang hanteren dagelijks de landelijke rekentool voor het berekenen van de beroepskracht-kind ratio. Meer informatie is te vinden op <http://1ratio.nl/>.

De BSO van Hestia Amstelveen heeft plaats voor 30 kinderen:

- Groep Terra 1: 18 kinderen van 4-12 jaar
- Groep Terra 2: 12 kinderen van 4-12 jaar

7) PEDAGOGISCHE UITGANGSPUNTEN

- a) Bij Hestia gaan we uit van de mogelijkheden en competenties van de kinderen die individueel bepaald zijn en bieden ze de kans en ruimte zichzelf op hun eigen manier te ontplooiën, waarbij er drie pedagogen zijn; het kind, de volwassene en de omgeving. De pedagogisch medewerkers benaderen de kinderen op een positieve en opbouwende manier. Daartoe bieden we een rijk aanbod aan activiteiten in een veilige, prettige en uitdagende omgeving.
- b) Een onderdeel van ons pedagogisch beleid is het werken met open deuren. Kinderen hebben de keuze om bij activiteiten met een andere groep mee te doen en andere kinderen te ontmoeten en op ontdekking uit te gaan. De BSO is daarom zo ingericht dat het een open ruimte kan zijn.
- c) We werken in kleine groepjes.
- d) Elk kind heeft een mentor. De mentor voert de gesprekken met u als ouder, indien u hier als ouder behoefte aan heeft.
- e) Wij gaan alle dagen met de kinderen naar buiten, ook als het regent. Dit is een bewust onderdeel van onze werkwijze.
- f) Ook bij het brengen en halen moeten de kinderen zich aan de regels houden die voor de BSO gelden.
- g) Bij Hestia vinden wij het belangrijk dat de kinderen geen voedingsproducten met toegevoegde suiker krijgen. Daarom mogen ze ook geen snoepgoed e.d. meenemen naar de BSO. Als een kind jarig is wordt dat ook bij Hestia gevierd; de pedagogisch medewerker die mentor is van uw kind, neemt twee weken voor de verjaardag van uw kind contact met u op om te bespreken of en hoe de verjaardag gevierd wordt.
- h) U wilt een attentie geven? Indien u een attentie overweegt, dan is het leuk als deze geschikt is voor de groep. Wilt u een specifieke medewerker een attentie geven dan is het goed te weten dat het de medewerkers van Hestia niet is toegestaan eventuele geschenken met een waarde van meer dan € 10,00 van u als klant aan te nemen. Een kleine attentie is toegestaan, dit mag echter niet in de vorm van een waardebon. De medewerkers dienen dit ook aan u aan te geven.
- i) Voor meer informatie over ons pedagogisch beleid kunt u terecht bij onze locatie en op onze website.

8) RUILEN BIJ HESTIA

Hestia biedt de mogelijkheid om incidenteel opvangdagen te ruilen. Ruildagen zijn bedoeld voor alle kinderen, ongeacht de contractvorm. Wij proberen zoveel mogelijk aan uw wensen te voldoen.

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen	22-12-2017

Nadrukkelijk wijzen wij u erop dat ruildagen echter geen recht zijn maar een extra service die wij (proberen te) verlenen.

In principe komen kinderen op vaste dagen naar de kinderopvang en buitenschoolse opvang. Dit komt de stabiliteit van de groepen, het zich veilig voelen van kinderen en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang ten goede. Het is belangrijk dat kinderen dezelfde vriendjes en vriendinnetjes tegenkomen. Het kan echter voorkomen dat u op een andere dag dan de vaste dag(en) opvang nodig heeft voor uw kind. Hiervoor kunt u bij ons een aanvraag indienen. Hoeveel ruildagen u in 2016 kunt inzetten wordt bepaald door het aantal dagen per week waarvoor u een plaatsingsovereenkomst met ons heeft afgesloten plus één dag.

Enkele voorbeelden:

- *U neemt drie dagen BSO per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in 2017 vier ruildagen BSO inzetten.*
- *U neemt één dag BSO per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in 2017 twee ruildagen BSO inzetten.*

Wij vragen er uw begrip voor dat het in verband met de maximale groepsgrootte en de hoge bezettingen lang niet altijd mogelijk zal zijn om extra te kunnen komen. Daarnaast moeten wij kijken naar de leeftijden binnen de groep. U kunt bij uw aanvraag voor een ruildag ook alternatieven aangeven en in dat geval zullen wij u eventuele alternatieven aanbieden. Uiteraard begrijpen wij dat het niet door kunnen gaan van een ruildag voor u als ouder vervelend kan zijn. Wij trachten uw aanvragen zoveel mogelijk te honoreren, het is geen onwil van onze kant als een ruil niet door kan gaan. We moeten ons nu eenmaal aan de wettelijke regels houden en dit doen we ook, teneinde een boete door gemeente of GGD te voorkomen en om te voorkomen dat de kwaliteit van de opvang in het geding komt. Mocht u toch nog vragen hebben, neem gerust contact op met de teamleider van de locatie.

Regelgeving ruilen 2018

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

8.1 Aantal ruildagen

- a) Het aantal ruildagen dat u kunt inzetten in het jaar wordt bepaald door het aantal dagen per week waarvoor u een plaatsingsovereenkomst met ons heeft afgesloten plus één dag.
Voorbeeld: u neemt twee dagen BSO per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in 2017 drie ruildagen BSO inzetten (zie meer voorbeelden hierboven in algemene toelichting voor ruilen).
- b) Het aantal ruildagen geldt per kalenderjaar. Voor dagen die u niet gebruikt heeft, wordt geen restitutie verleend. U heeft geen recht op deze dagen.
- c) Indien uw plaatsingsovereenkomst gedurende het kalenderjaar wijzigt met betrekking tot het aantal opvangdagen, zal het ruiltegoed op basis van het gemiddelde hiervan worden vastgesteld.

8.2 Hoe vraagt u een ruildag aan, welke termijnen zijn van toepassing? **(Ruildagen worden niet automatisch toegekend.)**

<i>Titel document:</i>	<i>Datum laatste versie:</i>
<i>Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen</i>	<i>22-12-2017</i>

- a) Ruildagen dienen schriftelijk te worden aangevraagd via het online formulier op onze website www.hestiakinderopvang.nl.
- b) Voor opvangdagen tijdens reguliere schoolweken dient u uw kind minimaal 1 volledige werkdag tevoren te hebben afgemeld om gebruik te kunnen maken van een ruil van deze afwezige dag. **Hierbij dient uzelf op dit moment van afmelding aan ons kenbaar te maken dat u deze dag nu of op een later moment in het kalenderjaar wilt inzetten als ruiltegoed.** Indien u dit niet direct aangeeft is het ruilen van de niet afgenomen dagen uit het verleden niet meer mogelijk.
- c) Daarnaast geldt voor de BSO, dat u ook opvangdagen kunt ruilen binnen de door de Rijksoverheid vastgestelde reguliere schoolvakanties. Deze vakanties kunt u vinden op de website van de Rijksoverheid. Voor opvangdagen tijdens vakanties dient u uw kind minimaal 2 weken van te voren te hebben afgemeld om gebruik te kunnen maken van een ruil van deze afwezige dag. **Hierbij dient uzelf op dit moment van afmelding aan ons kenbaar te maken dat u deze dag nu of op een later moment in het kalenderjaar wilt inzetten als ruiltegoed.** Indien u dit niet direct aangeeft is het ruilen van de niet afgenomen dagen uit het verleden niet meer mogelijk.
- d) Wij verwerken ruildagen niet langer dan een maand tevoren.
Voorbeeld: u wilt weten of er beschikbaarheid is voor het inzetten van een ruiltegoed op 3 maart, een aanvraag voor deze dag kunt u vanaf 4 februari doen.
- e) Wilt u een ruildag hebben, dan moet u de afwezigheid volgens deze huisregels doen via het hoofdkantoor.
- f) In het geval dat uw kind ziek is op een door u aangevraagde ruildag, vervalt deze ruildag. Deze is niet meer in te zetten op een later moment.
- g) Een niet afgenomen dag/dagen tijdens de herfstvakantie kan/kunnen geruild worden met een dag/dagen in de kerstvakantie. Andersom is het natuurlijk ook mogelijk.
 Een niet afgenomen dag/dagen tijdens de krokusvakantie kan/kunnen geruild worden met een dag/dagen in de meivakantie, of andersom.
 Een niet afgenomen dag/dagen tijdens de zomervakantie kan/kunnen geruild worden binnen de zes weken van de zomervakantie.

8.3 Afhandeling van uw ruilaanvraag

- a) Na ontvangst wordt uw aanvraag spoedig in behandeling genomen. De afdeling planning en plaatsing bepaalt of ruiling mogelijk is. Dit is afhankelijk van het maximaal aantal kinderen dat wettelijk opgevangen mag worden in een groep en van het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers. Vervolgens ontvangt u van ons bericht of dit mogelijk is of niet.
- b) Nadat uw aanvraag bevestigd wordt door de afdeling planning en plaatsing, is deze definitief. U kunt deze dag dan niet meer annuleren, omdat wij vanaf dat moment de plek vrij houden voor uw kind en de bezetting op de locaties hierop is afgestemd. Houdt u er rekening mee dat wanneer u uw kind vooraf afmeldt voor een bepaalde dag, deze dag als ruildag aan een andere ouder kan worden aangeboden.

8.4 Overige regelgeving ruilen

- a) Indien uw opvangdag op een Nationale feestdag of een Hestia studiedag valt, is het niet mogelijk om deze dag voor een andere dag te ruilen.
- b) Een korte dag kan niet kosteloos geruild worden voor een lange dag. Indien u meer uren dan uw gebruikelijke uren afneemt zullen de extra uren aan u in rekening worden gebracht.
- c) Ruildagen zijn alleen mogelijk, indien u geen betalingsachterstand bij Hestia heeft.

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen	22-12-2017

- d) Wanneer uw kind gedurende het jaar van locatie wisselt, worden de opgebouwde ruildagen meegenomen. Dit geldt niet voor een wisseling van opvangvorm, zoals het doorstromen van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang.
- e) Ruilen kan alleen als de geplande bezetting op de groep het toelaat; we kunnen geen extra pedagogisch medewerkers inzetten. Uw kind kan alleen op andere dagen op de eigen groep komen. In geval het alleen mogelijk is op een andere groep zal dit met u worden overlegd en dient u hiervoor uw schriftelijk akkoord te geven.
- f) De ruildagen zijn gebonden aan het kind en kunnen niet voor broer, zussen of andere klanten van Hestia worden ingezet.

9) EXTRA DAGEN AANVRAGEN BIJ HESTIA IN 2018

Regels met betrekking tot het aanvragen van extra opvangdagen voor 2018;

- a) Extra dagen dienen schriftelijk te worden aangevraagd via het online formulier op onze website www.hestiakinderopvang.nl. Na ontvangst wordt de aanvraag spoedig in behandeling genomen.
- b) De afdeling planning en plaatsing bepaalt of een extra dag mogelijk is. Dit is afhankelijk van het maximaal aantal kinderen dat wettelijk opgevangen mag worden in een groep en van het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers. Uw kind kan alleen op andere dagen op de eigen groep komen. In geval het alleen mogelijk is op een andere groep zal dit met u worden overlegd en dient u hiervoor uw schriftelijk akkoord te geven.
- c) Vervolgens ontvangt u van ons bericht of de extra opvang mogelijk is of niet.
- d) Nadat uw aanvraag voor een extra dag bevestigd wordt door de afdeling planning en plaatsing, is deze definitief. U kunt deze dag niet meer annuleren, omdat wij vanaf dat moment de plek vrij houden voor uw kind en de bezetting op de locaties hierop is afgestemd.
- e) Extra dagen zijn alleen mogelijk, indien u geen betalingsachterstand bij Hestia heeft.
- f) Extra dagen worden achteraf aan u in rekening gebracht.
- g) Indien u tussentijds opzegt, zullen de bevestigde extra dagen, alsnog in rekening worden gebracht.

Voor tarieven kunt u contact opnemen met het hoofdkantoor via tel. 020-6618710 of per email aan info@hestiakinderopvang.nl.

Wij vertrouwen op een goede samenwerking. Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit document, stel ze gerust aan de teamleider van de locatie.

<i>Titel document:</i>	<i>Datum laatste versie:</i>
Algemene informatie/huisregels BSO Hestia Amstelveen	22-12-2017