

## Algemene informatie/huisregels

### Kinderdagverblijf

#### Hestia Rivierenbuurt

Van harte welkom bij Hestia Kinderopvang. Wij vertrouwen erop, dat u en uw kind(eren) een fijne tijd zullen hebben bij ons. 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](http://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 kinderdagverblijf Hestia Rivierenbuurt.

#### 1) OPENINGSTIJDEN/SLUITINGSTIJDEN

- a) Maandag tot en met vrijdag, dagelijks van 07:30 uur – 18:30 uur.
- b) 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) Het dagprogramma begint om 09.30 uur, daarom vragen wij u om uw kind voor dit tijdstip te brengen.
- b) U kunt uw kind tussen 07:30 uur en 09:30 uur brengen en vanaf 15:30 uur ophalen. Uw kind later dan 09:30 uur brengen en eerder dan 15:30 uur ophalen is mogelijk na overleg met de pedagogisch medewerker.
- c) Uw kind moet vóór 18:30 uur worden opgehaald.
- d) 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. Indien uw kind meer dan 2 keer te laat wordt opgehaald, krijgt u een boete van € 25,-. Deze wordt achteraf bij u in rekening gebracht.
- e) In verband met het behouden van de rust binnen de groep, vragen wij u uw kind niet met teveel personen op te halen.
- f) Als uw kind door omstandigheden het kinderdagverblijf één of meerdere dagen niet kan bezoeken, wilt u dit dan vóór 09:30 uur van de betreffende dag telefonisch melden, zowel bij de locatie als bij het hoofdkantoor?  
(Indien u gebruik wilt maken van eventueel ruiltegoed, dan is schriftelijke afmelding 2 werkdagen tevoren bij het hoofdkantoor noodzakelijk. Zie voor ons ruilbeleid verder punt 8.)
- g) Wilt u ook afwezigheid i.v.m. vakanties zo snel mogelijk aan ons doorgeven? Dit kan door een mail te sturen aan [planning.plaatsing@hestiakinderopvang.nl](mailto:planning.plaatsing@hestiakinderopvang.nl).
- h) Heeft uw kind een vieze luier wanneer hij/zij gebracht wordt, dan zullen wij u als ouders vragen uw kind zelf nog te verschonen zodat wij de andere ouders en kinderen kunnen opvangen.
- i) Kinderen mogen alleen opgehaald worden door bekende personen. Wanneer uw kind opgehaald wordt door iemand anders dan aangegeven staat op het intakeformulier, willen wij

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt	22-10-2021

graag dat de gegevens van de 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. Indien u ons niet heeft geïnformeerd dat iemand anders uw kind komt ophalen, bellen wij u. Zonder uw toestemming geven wij uw kind niet mee.

- j) Bij het brengen en halen verzoeken wij u om uw kind altijd aan en af te melden bij een van de pedagogisch medewerkers van de groep.

### 3) CONTACT TUSSEN OUDERS EN PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

- a) Wij vinden het zeer belangrijk dat ouders en pedagogisch medewerkers ruim de tijd nemen voor de overdracht. Het maakt niet uit aan welke pedagogisch medewerker u de overdracht doet, dit kan bij elke pedagogisch medewerker op de locatie. 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, weinig gegeten, enz.) aan de groepsleiding doorgeeft. Dit kan mondeling of door middel van het Ouderportaal van uw kind.
- 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. Daarnaast sturen we regelmatig een nieuwsbrief.
- 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) Na drie maanden heeft u met de mentor van uw kind een evaluatiegesprek. Verder volgt er jaarlijks een oudergesprek. Dit gesprek vindt plaats in de middag en duurt ongeveer 45 minuten. Dit jaarlijkse gesprek zal rond de verjaardag van uw kind zijn.

### 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) Kinderen ontdekken de wereld en kunnen hierbij bijvoorbeeld kleine onderdelen of voorwerpen in hun lichaamsgaatjes stoppen. Onderdelen of voorwerpen die verstikking of verslikking tot gevolg kunnen hebben, mogen door pedagogisch medewerkers worden verwijderd (denk hierbij aan bijvoorbeeld speldjes, kralenkettingen, te lange touwtjes).
- d) Wij mogen alleen medicijnen op doktersrecept aan de kinderen geven, indien u hiervoor een formulier "medicijngebruik" heeft ingevuld en getekend. Het doktersrecept dient correct en volledig te zijn. U zou de arts ook kunnen vragen of het mogelijk is het medicijn alleen op tijdstippen te kunnen geven waarop u dit zelf kunt doen, bijv. twee maal per dag. Wij dienen ook geen paracetamol toe aan de kinderen *en vragen u met het oog op veiligheid het aan ons te melden als uw kind in de ochtend paracetamol heeft gekregen.*

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt	22-10-2021

## 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. Het verzoek aan u is om voor uw kind pantoffels mee te geven.
- b) Binnen het kinderdagverblijf, in de tuin en rondom de tuin is roken niet toegestaan.
- c) Voor baby's tot 1,5 jaar hebben wij beperkte ruimte beschikbaar voor het opbergen van buggy's. Maxi-cosi's en fietsstoeltjes dienen door u weer meegenomen te worden.
- d) Loopfietsen dient u buiten te stallen bij de algemene fietsenstalplaats.
- e) We maken dagelijks een warme, gezonde maaltijd voor uw kind.
- f) De kinderen eten zelfstandig in een groepje. Ze mogen tijdens het eten ook kiezen om aan tafel te zitten bij iemand uit een andere stamgroep.
- g) In verband met onze pedagogische werkwijze vragen wij u om regenlaarzen, regenkleding en kleding die vies mag worden mee te geven aan uw kind. Wilt u er ook voor zorgen dat er altijd passende reservekleding voor uw kind aanwezig is bij de vestiging?
- h) Voor alle kinderen is er een siësta tussen 13.00 uur en 15.00 uur. Tijdens deze rustperiode kunnen de kinderen zich weer opladen voor de rest van de dag.
- i) Wilt u kleding, knuffeldieren, spenen, flessen, kortom alles wat uw kind meeneemt naar Hestia, van de naam van uw kind voorzien? Op die manier kunnen persoonlijke spullen niet verwisseld worden.
- j) Kinderen mogen (nieuw) speelgoed van huis naar Hestia meenemen om het aan de medewerkers en andere kinderen te laten zien en in overleg 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. *Wij vragen u daarom het speelgoed op te bergen in het mandje van uw kind, nadat uw kind het speelgoed heeft laten zien.*
- k) Tijdens het wennen, slapen of bij groot verdriet kunnen de kinderen hun knuffeldieren bij zich houden. Op overige momenten worden de knuffeldieren in de mandjes bewaard. *Daar mag u ze bij het brengen dus ook in opbergen.*

## 6) GROEPSINDELING

Wij voldoen aan de wettelijke eisen van het aantal beroepskrachten per kind. Deze zijn:  
 één beroepskracht op 4 baby's tot 1 jaar  
 één beroepskracht op 5 dreumesen van 1 tot 2 jaar  
 één beroepskracht op 8 peuters van 2 tot 4 jaar.

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

Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig op de locatie. Tijdens de middagpauze van pedagogisch medewerkers slapen veel kinderen, waardoor minder kinderen actieve pedagogische aandacht behoeven. Tijdens deze momenten kunnen wij afwijken van de pedagogisch medewerker-kind ratio. Hierbij nemen wij de voorwaarden van de drie-uursregeling zoals omschreven in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en Peuterspeelzalen in acht. Meer informatie over de drie-uursregeling kunt u online vinden in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De groepsindeling op het kinderdagverblijf van locatie Rivierenbuurt is als volgt:  
 Geel: van 0 tot 2 jaar, maximaal 12 kinderen  
 Groen: van 0 tot 4 jaar, maximaal 16 kinderen  
 Blauw: van 1,5 tot 4 jaar, maximaal 16 kinderen

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt	22-10-2021

## 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) Bij de opening om 07.30 uur beginnen wij met alle kinderen in de Piazza. Zodra er drie pedagogisch medewerkers aanwezig zijn worden de kinderen opgesplitst in kleine groepjes om de rust te bewaren en de kinderen individuele aandacht te geven. Tijdens dit moment wordt niet vrij gespeeld.
- c) 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.
- d) Elke pedagogisch medewerker heeft per dag de verantwoordelijkheid over een klein groepje kinderen. Met dit groepje worden verschillende activiteiten gedaan.
- e) Vanaf 16.30 worden de kinderen weer samengevoegd i.v.m. het aflopen van de diensten van de pedagogisch medewerkers. Aan het einde van de dag wordt met de kinderen samen een activiteit gedaan om de rust te bewaren.
- f) Wij gaan alle dagen met de kinderen naar buiten, ook als het regent. Dit is een bewust onderdeel van onze werkwijze. Indien het weer het toelaat kan het ook zijn dat we de dag meteen buiten starten. U kunt dan buiten koffie of thee met ons drinken.
- g) Ook bij het brengen en halen moeten de kinderen zich aan de regels houden die in het kinderdagverblijf gelden.
- h) 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 het kinderdagverblijf. 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.
- i) Peuters in de peutergroep krijgen geen speen op de groep. Speengebruik kan de spraakontwikkeling in de weg staan en o.a. resulteren in scheefstaande tanden of leiden tot vaker verkouden zijn. Tijdens de wenperiode en bij groot verdriet mag de peuter de speen even gebruiken, maar in overleg met u als ouder zal dit speengebruik afgebouwd worden en ook als een peuter behoefte aan de speen heeft tijdens het slapen zal dit in overleg met u worden afgebouwd.
- j) 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.
- k) Voor meer informatie over ons pedagogisch beleid kunt u terecht bij onze locatie en op onze website.

<i>Titel document:</i>	<i>Datum laatste versie:</i>
<i>Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt</i>	<i>22-10-2021</i>

## 8) RUILEN BIJ HESTIA

Hestia biedt de mogelijkheid om incidenteel opvangdagen (dagdelen) te ruilen. Ruildagen zijn bedoeld voor alle kinderen, ongeacht de contractvorm. Wij proberen zoveel mogelijk aan uw wensen te voldoen. 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 schriftelijke aanvraag indienen. Hoeveel ruildagen u *per jaar* kunt inzetten wordt bepaald door het aantal dagen per week waarvoor u een plaatsingsovereenkomst met ons heeft afgesloten plus één dag(deel).

Enkele voorbeelden:

- *U neemt drie dagen opvang per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in hetzelfde kalenderjaar vier ruildagen inzetten.*
- *U neemt één dag opvang per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in hetzelfde kalenderjaar twee ruildagen inzetten.*
- *U neemt 4 halve dagen opvang per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in hetzelfde kalenderjaar 5 halve dagen ruilen.*

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

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(deel). *Voorbeeld: u neemt twee dagen opvang per week af volgens de plaatsingsovereenkomst; dan kunt u in per jaar drie ruildagen 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.

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt	22-10-2021

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

- a) Ruildagen dienen schriftelijk te worden aangevraagd via het online formulier op onze website [www.hestiakinderopvang.nl](http://www.hestiakinderopvang.nl).
- b) U dient uw kind minimaal 2 volledige werkdagen tevoren te hebben afgemeld om gebruik te kunnen maken van *van de mogelijkheid om dag in te zetten als ruiltegoed*. **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) Wij verwerken ruildagen niet langer dan 4 weken 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.*
- d) 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.

## **8.3 Afhandeling van uw ruilaanvraag**

- a) Na ontvangst wordt uw aanvraag spoedig in behandeling genomen. De afdeling planning 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, 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.
- 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 broers, zussen of andere klanten van Hestia worden ingezet.

## **9) EXTRA DAGEN AANVRAGEN BIJ HESTIA**

Regels met betrekking tot het aanvragen van extra opvangdagen;

- a) Extra dagen dienen schriftelijk te worden aangevraagd via het online formulier op onze website [www.hestiakinderopvang.nl](http://www.hestiakinderopvang.nl). Na ontvangst wordt de aanvraag spoedig in behandeling genomen.
- b) De afdeling planning 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.

Titel document:	Datum laatste versie:
Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt	22-10-2021

- d) Nadat uw aanvraag voor een extra dag bevestigd wordt door de afdeling planning, 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](mailto: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>
<i>Algemene informatie / huisregels KDV Hestia Rivierenbuurt</i>	<i>22-10-2021</i>