



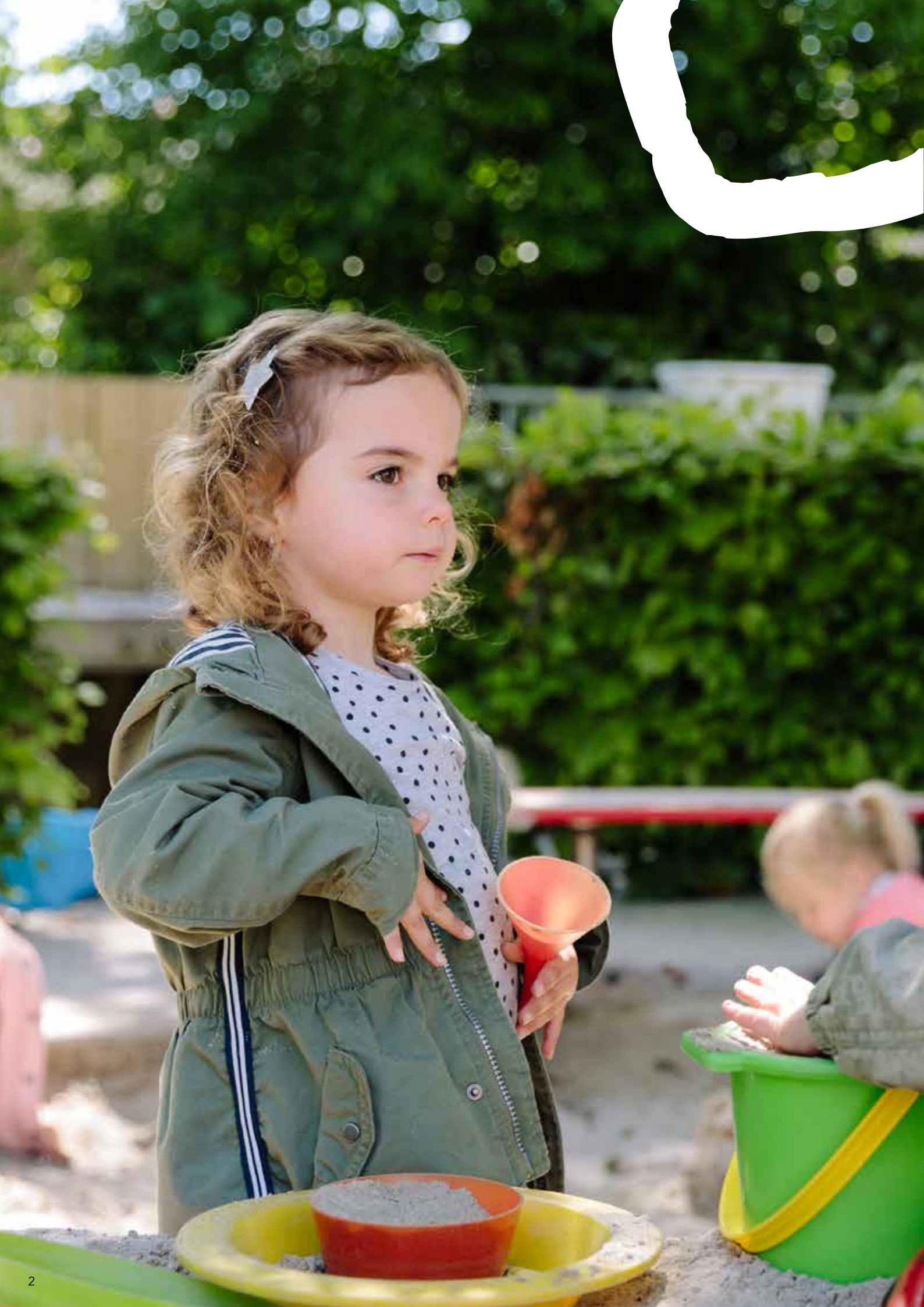
quadrant
kindercentra

Welkom op het kinderdagverblijf

Wat kunnen wij van elkaar verwachten?

samen voor het kind





Inhoud

Welkom	4
Samen voor het kind	
Veiligheid, respect en ruimte	
Pedagogische cirkel	
Ons aanbod	8
Kinderen van 0 tot 4 jaar	
Kinderen van 4 tot 13 jaar	
Algemene informatie	11
Communicatie	
Privacy	
Aansprakelijkheid	
Tevredenheid staat voorop	
Praktische zaken rondom de zorg	
Naar het kinderdagverblijf	18
Contractsoorten	
Kennismaken	
Wennen	
Stamgroep	
Afwezigheid	
Extra opvang	
Sluitingsdagen	
Brengen en ophalen	
Voeding, verzorging en medicatie	
Wat te doen in geval van nood	
Contact met ouders	
Betalen, wijzigen en opzeggen	



Welkom

Wij zijn blij dat je gekozen hebt voor Quadrant Kindercentra en jouw kind op één van onze locaties start. In dit boekje willen wij graag iets over onszelf vertellen. Daarnaast worden de belangrijkste praktische zaken besproken die te maken hebben met de plaatsing van jouw kind. Lees het goed door, want het maakt deel uit van de plaatsingsovereenkomst.

We hebben gekozen voor een compact boekje met de belangrijkste informatie. Dit boekje wordt minimaal één keer per jaar bijgewerkt. Informatie over zaken die snel kunnen veranderen (denk bijvoorbeeld aan tarieven en openingstijden) hebben wij niet opgenomen in dit boekje. Wil je naast de informatie in dit boekje nog meer weten over Quadrant of wil je informatie over bijvoorbeeld tarieven? Dan kun je op onze website kijken: quadrantkindercentra.nl. Natuurlijk mag je ons ook altijd bellen 0182 - 68 98 96 of mailen info@quadrantkindercentra.nl.

Samen voor het kind

Bij Quadrant zorgen wij er voor dat jouw kind het naar de zin heeft. Er is aandacht voor jouw kind, spelen met anderen kinderen, samen activiteiten ondernemen, maar ook het even alleen kunnen zijn heeft een plek. Zo wordt elke dag bij ons een plezierige dag voor jouw kind!

Maar bij ons gaat het niet alleen om nu, maar ook om later. Wij kijken vooruit en willen een positieve bijdrage leveren aan de nieuwe generatie. Kinderen zijn kostbaar. Wij vinden dat zij het recht hebben om op te groeien in een omgeving die veilig is en waarin zij worden geholpen om bewust te worden van zichzelf, de omgeving en anderen. Daarom bieden wij opvang in een veilige, rijke ontwikkelomgeving. Wij kijken naar elk uniek kind en zorgen ervoor dat jouw kind groeit en ontwikkelt op die manier die bij hem past. Dit doen wij niet alleen, maar dat doen wij samen met anderen. Want samen kom je verder. Jij als ouder kent jouw kind het beste. Wij horen graag wat jouw kind leuk vindt, goed kan of waar hij nog moeite mee heeft. Ook werken wij samen met andere organisaties die ons kunnen ondersteunen. Hierbij kan je denken aan het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), onderwijs, cultuurhuis de Garenspeer, (sport)clubs en de GGD.

Veiligheid, respect en ruimte

Je kind moet zich veilig kunnen voelen. Dit bereiken wij door zoveel mogelijk vaste gezichten op de groep te hebben, gebruik te maken van vaste afspraken en gewoontes en alle kinderen een mentor te geven. Deze mentor is het vaste aanspreekpunt voor jou en je kind. Daarnaast moeten kinderen veilig kunnen spelen. Onze speeltoestellen en ruimtes worden regelmatig door erkende instanties gecontroleerd en er zijn altijd voldoende medewerkers op de groep. Respect vinden wij belangrijk. Respect voor elkaar, voor alles wat leeft, voor kinderen, ouders en pedagogisch medewerkers, voor spullen en afspraken. Respect betekent voor ons omgaan met elkaar zoals je wilt dat er met jou omgegaan wordt. Iedereen is belangrijk en mag er zijn. Bij Quadrant komen kinderen van verschillende culturen en geloofsovertuigingen. Alle kinderen kunnen en mogen met elkaar spelen en leren dit op een respectvolle manier te doen.

Bij Quadrant krijgt je kind voldoende ruimte om te kunnen ontdekken en zichzelf te kunnen zijn. Iedere ruimte is aangepast aan de leeftijd van de kinderen. Wij nodigen je kind uit om te gaan spelen en stimuleren het in de ontwikkeling op eigen tempo en niveau. Er is ruimte om samen te spelen met andere kinderen, maar ook alleen zijn heeft zijn plek.





Pedagogische cirkel

Wij hebben ons pedagogisch beleid in één beeld gevat: de pedagogische cirkel. Het geeft een beeld van onze visie, aandachtsgebieden en gedragingen. Het doel van deze cirkel is om in gesprek te gaan over hoe ons beleid zichtbaar is op de groepen. Waar staan wij voor, waar staan wij achter, hoe willen wij omgaan met elkaar, met de kinderen en met ouders en hoe maken wij dit zichtbaar. De cirkel hangt op onze locaties en is te vinden op onze website. We hebben de cirkel uitgelegd in een korte film. Ook deze staat op onze [website](#).



Ons aanbod

Quadrant Kindercentra is een stichting met meerdere locaties in en om Gouda. Wij bieden kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Quadrant staat voor professionele opvang, zonder winstoogmerk. Onze medewerkers zorgen voor een prettige en inspirerende omgeving voor kinderen, ouders en collega's. Quadrant levert een totaalaanbod dichtbij huis en school.

Kinderen van 0 tot 4 jaar

Kinderdagverblijf

Op onze kindercentra voor dagopvang hebben we groepen voor 0 tot 2 jaar, 0 tot 4 jaar en 2 tot 4 jaar. We doen graag dingen samen, leren van elkaar en beleven vooral veel plezier met elkaar. Onze groepsruimten, het spelmateriaal en het spelaanbod zijn aangepast naar de leeftijd van de kinderen die er spelen. Je kunt op vaste dagen, maar ook flexibel bij ons terecht. Praktische informatie over het kinderdagverblijf vind je op pagina 18 t/m 29.



Peutergroep (voorheen peuterspeelzaal)

Onze peutergroepen zijn een plek waar peuters (vanaf 27 maanden) vanuit een veilige omgeving hun wereld een stukje kunnen uitbreiden, nieuwe uitdagingen kunnen vinden en contacten kunnen leggen met kinderen en volwassenen buiten hun familiekring. Wij bieden een goede voorbereiding op de basisschool.

Kinderen van 4 tot 13 jaar

Buitenschoolse opvang (BSO)

Kinderen van 4 tot 13 jaar kunnen naar de BSO. Quadrant biedt zowel voorschoolse als naschoolse opvang. De tijd tussen school en thuis is erg waardevol. Juist door samen te spelen, niets doen, knutselen, onenigheden oplossen en stoeien, word je groot. En door al die dingen samen te doen, ontdek je nog meer.





Algemene informatie

Communicatie

Ouderportaal

6 Weken voordat de plaatsing van je kind start, ontvang je inloggegevens voor het ouderportaal (Konnnect ouderapp). Als je al een account hebt en je tweede kind start nieuw op de opvang, dan is dit 6 weken voor de start zichtbaar in de ouderapp. Inloggen kan via de knop 'Mijn Quadrant' rechtsboven op onze website (of quadrantkindercentra.ouderportaal.nl). Je kunt ook de 'Konnnect ouderapp' downloaden op je tablet of smartphone. Wel zo gemakkelijk. Deze vind je in de App Store of Google Play.

In het ouderportaal via 'Mijn Quadrant' of via de ouderapp kun je de dagen van opvang of je persoonlijke gegevens inzien. Je kunt de afwezigheid van je kind doorgeven of een extra dag aanvragen. Ook vind je er een overzicht van de verstuurde facturen, jaaropgaven, etc. In het ouderportaal heb je alle gegevens bij elkaar. Als je persoonlijke gegevens van jou of je kind wilt doorgeven of wijzigen, dan kan dat nog niet in de ouderapp, maar wel via onze klantenservice.

Naast deze gegevens, kun je in het ouderportaal digitaal volgen wat jouw kind beleeft op de opvang. De [handleiding](#) van de 'Konnnect ouderapp' vind je op onze [website](#).

Informatie

Vergeet niet om regelmatig op de opvanglocatie te controleren of er post is voor je kind. Kijk regelmatig

ook op het informatiebord van de locatie. Deze kan belangrijke informatie bevatten! Quadrant verstuurt elk kwartaal een digitale nieuwsbrief. De meeste locaties zetten hun informatie ook in een (digitale) locatienieuwsbrief voor ouders.

Privacy

Intern

Binnen Quadrant geldt de afspraak dat er door medewerkers geen vertrouwelijke informatie over jou of je kind wordt gegeven aan andere ouders en kinderen, en dat deze informatie veilig bewaard wordt. Wanneer je kind wisselt van groep, locatie of opvangsoort binnen Quadrant, zorgen wij ervoor dat de informatie op de juiste plek komt.

Extern

Quadrant heeft naast de Wet bescherming persoonsgegevens een eigen privacy reglement. We gaan op vertrouwelijke manier om met ontvangen gegevens. Deze gegevens geven we niet aan anderen, tenzij sprake is van een bij wet vastgelegde uitzondering. Voor het geven van gegevens van je kind aan anderen, zoals school of hulpverlenende instanties, vragen we je eerst om toestemming. In geval van spoedeisende situaties hoeven we niet vooraf te vragen of dit goed is. Het is van belang dat jouw gegevens juist en compleet in onze administratie staan. Voor kinderopvangtoeslag moet Quadrant gegevens hierover aan de Belastingdienst geven. Via het ouderportaal kun je je gegevens inzien. Als je je gegevens wilt wijzigen, dan kan dat via onze klantenservice.

Wij verwachten van ouders dat zij zorgvuldig omgaan met zaken die zij zien of horen over Quadrant, aangesloten ouders, kinderen en medewerkers. Dit gaat vooral over zaken waarvan het verspreiden en/of publiceren schade kan veroorzaken.

Foto en film

Wij maken regelmatig foto's of filmpjes van activiteiten en bijzondere gebeurtenissen. Deze plaatsen we in het ouderportaal en kunnen mogelijk worden gebruikt voor bijvoorbeeld plaatsing op de website, folders of ander PR- of reclamemateriaal.

Hiervoor kun je toestemming geven in het ouderportaal. Wanneer je toestemming hebt gegeven, maar deze later intrekt, worden vanaf de datum van intrekking geen nieuwe foto's meer gemaakt van jouw kind(eren). Foto's die tijdens een fotoshoot gemaakt zijn, kunnen voor een periode van vijf jaar gebruikt worden in onze uitingen. Foto's die al in producties verwerkt zijn, kunnen niet teruggehaald worden.

Het is voor ouders niet toegestaan om foto's waarop ook andere kinderen en/of medewerkers staan te delen. Denk hierbij aan onder andere sociale media (WhatsApp, Facebook, Pinterest, Instagram, etc.). Zo kunnen wij de privacy van alle kinderen waarborgen.

Aansprakelijkheid

Van jullie

Als je kind tijdens een bezoek aan de locatie schade aanricht, ben je hier als ouder zelf aansprakelijk voor. Tegen de meeste schade kun je kinderen verzekeren door een particuliere WA-verzekering af te sluiten. Alleen dan kan je aanspraak maken op vergoeding van de door jouw kind veroorzaakte schade. Als een ander kind schade toebrengt aan jouw kind, zijn de ouders van het andere kind in principe aansprakelijk.

Van ons

Quadrant is niet aansprakelijk voor materiële- of letselschade tijdens de opvangtijden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld. We hebben een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor onze medewerkers en de kinderen die worden opgevangen. Voor kinderen geldt een secundaire dekking: dat wil zeggen dat de aansprakelijkheid van ouders voor gaat. De aansprakelijkheid van Quadrant voor schade is steeds beperkt tot het bedrag waarop de verzekering van Quadrant in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de betreffende polis.

Quadrant is niet aansprakelijk voor verlies van of beschadiging aan eigendommen van ouders of kinderen op de locatie, zoals speelgoed en kleding. Wij doen er natuurlijk wel alles aan om dit te voorkomen.





Tevredenheid staat voorop

Interne klachten-/verbeterprocedure

Wij willen dat je tevreden bent over onze dienstverlening. Natuurlijk kan het voorkomen dat je ergens niet blij mee bent en deze ontevredenheid wilt uiten of een suggestie ter verbetering wilt doen. Iedere vorm van feedback is welkom en wordt als waardevol beschouwd om de geboden diensten te verbeteren. Deze feedback kun je op verschillende manieren uiten, zoals direct bij de medewerker, via de telefoon, in een klanttevredenheidsonderzoek, via het klachtenformulier op de website of door een e-mail te sturen naar: info@quadrantkindercentra.nl.

Externe klachtencommissie

Mocht je er via onze interne klachtenprocedure niet uitkomen, dan kun je ervoor kiezen je klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit kan als Quadrant niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht of als we het samen niet eens geworden zijn over de afhandeling van een klacht. Meer informatie vind je op degeschillencommissie.nl.

Tevreden?

Ben je tevreden over onze opvang, vertel het anderen! Maar wij horen het natuurlijk ook graag. Via onze website (onder Contact) kun je bij 'mijn mening' een pluim of idee invullen. Uiteraard kun je het ook persoonlijk aan onze medewerkers vertellen. Een compliment krijgen is altijd leuk.



Praktische zaken rondom de zorg

VVE-programma

Op een groot aantal locaties (kinderdagverblijven en peutergroepen) werken wij met een VVE-programma (voor- en vroegschoolse educatie).

Dit is een programma voor kinderen die extra begeleiding nodig hebben bij hun taalontwikkeling, motorische en/of sociaal emotionele ontwikkeling. Hiervoor krijgen kinderen vanuit het consultatiebureau een indicatie. Ook kinderen die dit niet specifiek nodig hebben, doen hier hun voordeel mee. Bij Quadrant werken we met de programma's Uk & Puk en Ben ik in beeld. Deze programma's zijn speciaal ontwikkeld voor kinderen van 2 tot 4 jaar.

Medewerkers die op een VVE-locatie werken, hebben een speciale training gevolgd om deze kinderen nog beter te kunnen begeleiden. Het programma richt zich op het spelenderwijs stimuleren van de ontwikkeling van peuters.

Zorgbeleid

Soms komt het voor dat de ontwikkeling van een kind afwijkt van het gemiddelde. Het kind heeft bijvoorbeeld net even meer aandacht en zorg nodig dan de andere kinderen in de groep. Wanneer medewerkers zien dat een kind het risico op een ontwikkelingsachterstand loopt, volgt Quadrant een hiervoor opgesteld plan. Hierin staat onder andere wat de medewerkers en ouders kunnen doen en welke samenwerkingspartners ingeschakeld kunnen worden.

Vierogenprincipe

Volgens de Wet kinderopvang moeten kinderdagverblijven en peutergroepen voldoen aan het vierogenprincipe. Dit betekent dat pedagogisch medewerkers nooit alleen zijn.

Er moet altijd iemand kunnen meekijken of meeluisteren. Bij de invulling van het vierogenprincipe wordt gebruik gemaakt van de inzet van stagiairs, babyfoons, maar ook van glazen wanden en open ruimtes.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Als jonge kinderen zich opvallend gedragen, is het belangrijk om de oorzaak van dit gedrag te onderzoeken. Opvallend gedrag bij kinderen kan te maken hebben met een zorg over ontwikkelingsachterstand of met een zorg over huiselijk geweld en kindermishandeling. Als kinderopvangorganisatie zijn we verplicht te voldoen aan de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Bij Quadrant hebben we stappenplannen vastgesteld waarin beschreven staat hoe wij handelen bij signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

Gescheiden ouders

Wanneer ouders gescheiden zijn of gaan scheiden, worden wij hiervan graag op de hoogte gesteld. Het is in het belang van het welzijn en de ontwikkeling

van het kind dat er een goed contact is tussen Quadrant en beide ouders. Ook blijven beide ouders hoofdelijk aansprakelijk voor volledige betaling van de kinderopvang. Om afspraken goed vast te leggen in onze administratie, vullen beide ouders hiervoor op de locatie een formulier in.

Uitstapjes

Er worden weleens uitstapjes gemaakt. De kinderen en medewerkers dragen dan Quadrant-hesjes om de veiligheid en herkenbaarheid te verhogen.

Wij volgen de regels

Onze medewerkers beschikken over de juiste diploma's en over een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag). Ook onze vrijwilligers en stagiairs beschikken over een VOG. Op onze kindercentra is altijd een medewerker aanwezig met een BHV-diploma (Bedrijfshulpverlening). Vanzelfsprekend zijn er voldoende medewerkers met een kinder-EHBO diploma. Op iedere locatie wordt jaarlijks een risico-inventarisatie gezondheid en veiligheid uitgevoerd. De GGD en de brandweer brengen regelmatig een bezoek aan onze locaties. De inspectierapporten zijn te vinden op de website via de locatiepagina.



Naar het kinderdagverblijf

Contractsoorten

Dagopvang tijdens schoolweken / het hele jaar

De opvang op een kinderdagverblijf loopt normaal gezien door tijdens schoolvakanties. Heb je dit liever niet? Dan is het mogelijk om alleen opvang tijdens schoolweken af te nemen. Dit houdt in dat je kind, in plaats van alle 52 weken, alleen buiten de schoolvakanties opgevangen wordt. Dit betreft de schoolvakanties zoals gepubliceerd op de site van de rijksoverheid voor regio Midden. Wanneer je toch opvang nodig hebt in één of meerdere schoolvakanties, dan kun je die extra aanvragen (zie pagina 23).

Qflexibel

Heb jij behoefte aan meer flexibiliteit? Quadrant biedt op een aantal kindercentra Qflexibel aan voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Qflexibel geeft flexibiliteit aan ouders met variabele werkdagen en werktijden tussen 7.00 uur en 18.30 uur. Hiervoor sluit je een apart contract af. De kern van het aanbieden van flexibele opvang is dat je opvangtegoed inkoopt dat je kunt inzetten voor zogenaamde Q-blokken (1 blok is minimaal 3 uur) die vrij in te plannen zijn. Kijk op de [website](#) welke Q-blokken er zijn.

Hoe werkt Qflexibel?

- Je koopt per kalenderjaar een tegoed aan Q-uren in (minimaal 312 uur per kalenderjaar), tegen een uurtarief dat iets hoger ligt dan ons normale dagopvangtarief. Indien je contract in een lopend kalenderjaar ingaat, is het minimale tegoed aan

Q-uren een evenredig deel van het jaarlijkse minimum.

Let op: niet-verbruikte ingekochte uren worden niet gecrediteerd.

- Als je tegoed in de loop van het jaar op is, kun je nog gewoon Q-blokken bestellen. Deze extra bestelde Q-blokken worden dan, naast het maandbedrag van het tegoed, maandelijks gefactureerd. Ophogen van je tegoed is ook mogelijk. Als je dit wilt, kun je dit tot uiterlijk 1 juni doorgeven aan de klantenservice. Het tegoed wordt dan per 1 juli opgehoofd.
- De ingekochte uren zijn alleen in het betreffende kalenderjaar in te zetten en niet mee te nemen naar het volgende kalenderjaar. De uren zijn kindgebonden en niet overdraagbaar.
- Het maandelijks factuurbedrag voor het tegoed bestaat uit het aantal ingekochte uren vermenigvuldigd met het voor dat jaar geldende uurtarief en gedeeld door het aantal maanden (maximaal 12) waarvoor is ingekocht. Dit bedrag wordt maandelijks vooruit gefactureerd.
- Een Q-blok kan maximaal 60 tot minimaal 4 dagen voor aanvang aangevraagd worden.
- Als je uiterlijk 10 werkdagen voor aanvang van een gepland Q-blok annuleert, blijft het tegoed van dat blok beschikbaar of wordt het niet gefactureerd (als je geen ingekochte uren meer hebt). Binnen 10 werkdagen annuleren is niet mogelijk. Je kunt wel je kind afwezig melden. Deze uren worden dan wél van het tegoed afgehaald of gefactureerd.





- Opbouw van uren voor de ruilservice is bij Qflexibel niet mogelijk.
- Bij onvoldoende capaciteit op de groep kan een aangevraagd Q-blok afgewezen worden.
- Als je een contract hebt afgesloten voor wekelijks een of meerdere blokken op vaste momenten, dan is hier rekening mee gehouden in de planning. Je dient wel ALTIJD via het ouderportaal de blokken aan te vragen. Deze zijn pas definitief als de aanvraag is goedgekeurd.
- Als een kind nieuw geplaatst wordt, zijn de eerste twee weken een wenperiode. In deze periode komt je kind 4 dagen een aantal uur. Wanneer het wennen te lastig is, kunnen we je bellen om je kind eerder op te halen.

Kijk op onze [website](#) voor meer informatie.

Kennismaken

Voordat je kind echt gaat starten bij ons op het kinderdagverblijf, word je uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek willen we jouw kind leren kennen. Wat kan jouw kind, wat vindt hij/zij leuk, wat zijn de gewoontes, de bijzonderheden over gezondheid, allergieën en het medicijngebruik. Van ons krijg je informatie over de locatie waar je kind naar toe gaat. Onderwerpen zoals openingstijden, de dagindeling, belangrijke telefoonnummers en vragen die jij hebt over de locatie en de opvang komen aan bod.

Wennen

Voor jouw kind, maar misschien ook voor jou, is een nieuwe omgeving in het begin vaak spannend.

Daarom vinden wij het belangrijk dat je samen went aan het begin van de contractperiode die je met ons afgesproken hebt. Deze wenperiode plannen wij altijd in en hiervoor betaal je een lager tarief. Tijdens de wenperiode blijft je kind elke keer iets langer bij ons. Tijdens het wennen is het belangrijk dat je telefonisch bereikbaar bent en beschikbaar bent om je kind eventueel eerder op te halen. Ook als kinderen overgaan naar een andere groep wordt er in overleg een wenschema opgesteld.

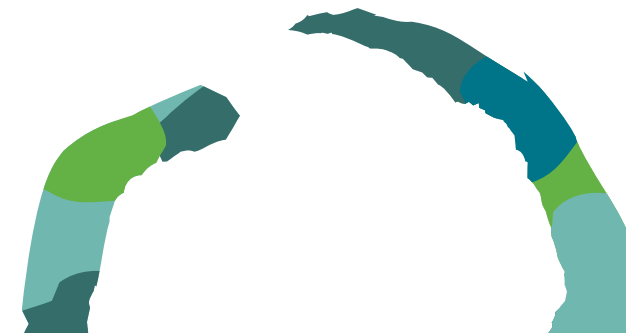
Stamgroep

In onze kindercentra zitten meestal meerdere groepen, met uiteenlopende leeftijden. Elk kind heeft altijd een stamgroep, maar wordt gestimuleerd om op ontdekking uit te gaan buiten de eigen groepsruimte. Hoe de precieze invulling is, hangt af van de praktische mogelijkheden van het gebouw. Dit verschilt per kindercentrum.

Kinderen hebben te maken met verschillende pedagogisch medewerkers op de groepen.

Daarom werken wij bij Quadrant met mentorschappen. De mentor is je eerste aanspreekpunt. Tijdens de wenperiode is de mentor degene die de meeste zorg voor je kind op zich neemt.

Hij/zij is degene die de ontwikkeling en welbevinden van je kind registreert volgens het KindVolgSysteem (KVS) van Quadrant. De mentor voert ook de periodieke kindvolggesprekken met ouders, is verantwoordelijk voor het registreren van afspraken die gemaakt zijn met de ouders en zorgt voor de overdracht daarvan naar andere teamleden en naar de BSO. Uiteraard met toestemming van de ouders.





In de zomerperiode en in de decemberperiode zijn veel kinderen op vakantie. De groepen van het kindercentrum worden dan samengevoegd. Vanzelfsprekend doen we ons uiterste best om je kind zoveel mogelijk opvang te bieden bij bekende leeftijdsgenootjes en medewerkers.

Afwezigheid

Indien je kind door ziekte of andere redenen niet naar het kindercentrum kan komen, dan vragen wij je dit zo snel mogelijk aan ons door te geven. Afwezig melden kan via het ouderportaal. Als je dit doet vóór 8 uur, dan ontvang je uren voor de ruilservice. Lees hier meer over bij 'Ruilservice'. *Let op:* afwezig melden is NIET hetzelfde als opzeggen van de opvang. Kijk hiervoor bij 'Betalen, wijzigen en opzeggen' op pagina 29.

Mocht je kind toch wel komen, nadat je het afwezig hebt gemeld, dan dien je een nieuwe aanvraag in voor opvang (zie extra opvang). Het kan wel zijn, dat het plekje inmiddels opgevuld is.

Ziek zijn

Quadrant heeft richtlijnen die wij volgen als een kind ziek is. Wanneer er een kinderziekte heerst op het kindercentrum informeren wij je hierover. Wanneer jouw kind een infectieziekte heeft, ben je als ouder verplicht dit bij het kindercentrum te melden. Dit in verband met de veiligheid van andere kinderen en (zwangere) medewerkers.

Voor je kind is het fijn om thuis te zijn als het ziek is. Het heeft meer rust, zorg en individuele aandacht nodig



die we op de groep niet kunnen geven. Als je kind ziek wordt tijdens de opvang, nemen wij altijd contact met je op. In overleg besluiten we wat te doen. Het is belangrijk dat wij jou of een familielid kunnen bereiken. Geef dus altijd een noodtelefoonnummer door. Het kan gebeuren dat je kind door ziekte tijdelijk niet naar het kinderdagverblijf mag. Wij adviseren je om vooraf oplossingen hiervoor te bedenken. Met nadruk wijzen we erop dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de gezondheid van jouw kind bij jou als ouder ligt.

Vaccinatie

Wij houden ons aan de wetgeving en vangen alle kinderen op. Het kan dus voorkomen dat niet-gevaccineerde kinderen naar onze opvang komen. De gegevens over het wel of niet gevaccineerd zijn, worden door ons wel bijgehouden.

Ruilservice

Wanneer je kind een dag niet naar de opvang komt, dan horen we dat uiteraard graag zo snel mogelijk. Afwezig melden kan in het ouderportaal (via Agenda en dan de knop 'Afwezigheid doorgeven'). Onder bepaalde voorwaarden leidt afwezig melden tot uren voor de ruilservice. Wat je met deze ruilservice kunt en hoe dat werkt, lees je bij 'Extra opvang aanvragen' verderop.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de ruilservice:

- Meld je kind zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór 8.00 uur op dezelfde dag afwezig in het

ouderportaal. Daarna afwezig melden kan ook, maar dan krijg je geen uren voor de ruilservice.

- De enige manier waarop uren voor de ruilservice kunnen worden opgebouwd, is door afwezig melden voor opvang.
- Afwezig melden voor opvang kan alleen voor hele dagen en niet voor dagdelen.
- Ruiluren kun je inzetten voor extra opvang vanaf 28 dagen vóór de afwezig gemelde dag tot 28 dagen daarna. Ruiluren vervallen automatisch 28 dagen na de afwezig gemelde dag.
- Ruiluren die zijn opgebouwd op de dagopvang, kunnen niet op andere soorten opvang binnen Quadrant of voor andere kinderen ingezet worden.
- Ruiluren kunnen niet worden uitbetaald en zijn ook niet overdraagbaar.
- Onterecht ingezette ruiluren, wordt gefactureerd (bijvoorbeeld als het contract tussentijds is beëindigd).
- Ruiluren kunnen niet voor Qflexibel worden opgebouwd of ingezet.
- Voor nationaal erkende feestdagen kunnen geen uren voor de ruilservice worden opgebouwd.

Lukt het niet via het ouderportaal afwezig te melden, bel dan de locatie om de afwezigheid door te geven.

Extra opvang

Extra opvang aanvragen

Quadrant biedt de mogelijkheid om extra opvang aan te vragen. Wij bieden dit als service, maar je hebt er geen recht op. Of extra opvang mogelijk is, heeft onder andere te maken met beschikbaarheid op de

groep. Een aanvraag voor extra opvang moet dus altijd nog beoordeeld worden en betekent niet dat deze automatisch akkoord is. Wacht dus altijd af of je aanvraag goedgekeurd wordt.

Hoe vraag je extra opvang aan?

- In het ouderportaal kun je via Agenda en dan de knop 'Dag aanvragen' voor de gewenste datum per kind extra opvang aanvragen.
- Extra opvang aanvragen kan alleen voor hele dagen dagopvang of hele Q-blokken (als je een contract hebt voor Qflexibel).
- Je kunt in het ouderportaal, tot uiterlijk 4 dagen voor de gewenste aan te vragen dag, de aanvraag indienen. Binnen 4 dagen kan je alleen via de medewerker op de groep een extra dag aanvragen.
- Betaling van extra opvang kan op verschillende manieren:
 - o Inzet van de ruilservice als er voldoende uren beschikbaar zijn. In verband met beperkte houdbaarheid van dit tegoed adviseren wij om altijd de oudste uren als eerste in te zetten.
 - o Ruiluren kunnen alleen ingezet worden voor de opvangsoort waarvoor het ook is opgebouwd. Voor aanvraag van Q-blokken kunnen geen ruiluren worden ingezet.
 - o Betaling uit Flextegoed: indien je een aanvraag doet voor Qflexibel en daar tegoed voor hebt ingekocht, dan kan je de aanvraag uit dit tegoed betalen. Zie meer informatie hierover bij Qflexibel op pagina 19.
 - o Wanneer er geen of onvoldoende uren voor de ruilservice zijn, dan kan de extra dag op factuur



betaald worden. Het is mogelijk om de betaling deels op factuur en deels uit de ruiluren te doen. Voor de gefactureerde extra opvang betaal je het uurtarief dat in je overeenkomst staat.

- Zodra de aanvraag door Quadrant is beoordeeld, zie je in het ouderportaal of je aanvraag akkoord is. Je kunt dit terugvinden in het ouderportaal bij Agenda, 'Aanvragenoverzicht'.
- Wanneer er geen plek is op de aangevraagde dag, dan kan de medewerker eventueel een alternatief bieden (bijvoorbeeld op een andere groep). Dit voorstel blijft 24 uur geldig. Indien je niet binnen 24 uur reageert, komt dit aanbod automatisch te vervallen.
- Wanneer opvang op een andere groep plaats vindt, dan moet je daar schriftelijk toestemming voor geven.

Sluitingsdagen

Onze locaties zijn gesloten op alle officiële nationale en christelijke feestdagen. Daarnaast roosteren wij maximaal één scholingsdag per jaar in voor ons personeel. Ook die dag zijn wij gesloten.

Op Kerstavond en Oudjaarsdag sluiten alle locaties om 17.00 uur.

Brengen en ophalen

Het kinderdagverblijf is vanaf 7.30 uur geopend. Tot 9.30 uur kan je kind gebracht worden. Vanaf 16.30 uur tot uiterlijk 18.30 uur kunnen kinderen weer worden opgehaald. Op een ander tijdstip brengen en halen kan natuurlijk ook, maar laat het ons van te voren weten in verband met het dagprogramma. Indien je gebruik maakt van verlengde dagopvang gelden ruimere openingstijden. Met Qflexibel variëren de breng- en haaltijden. Mocht je hier gebruik van maken, dan wordt dat van tevoren afgesproken.

Naar huis

Kinderen gaan alleen naar huis met de ouder(s)/ verzorger(s) die bekend zijn bij de locatie. Als zij door iemand anders worden opgehaald, dien je dat van tevoren door te geven aan de medewerkers van het kindcentrum.

Te laat komen

Wanneer het je niet lukt je kind binnen de afgesproken tijd op te halen, kunnen wij een te-laet-tarief in rekening brengen. Dit is € 10,- voor elk kwartier of een gedeelte van het kwartier dat het kind te laat

wordt opgehaald. Dit tarief geldt per gezin en per kindercentrum. Wanneer het herhaaldelijk niet lukt om je kind binnen de openingstijden op te halen, kun je samen met de clustermanager op zoek gaan naar een passende oplossing.



Voeding, verzorging en medicatie

Wij bieden zoveel mogelijk een all-in pakket, zodat je als ouder zo min mogelijk aan je kind hoeft mee te geven. Dat is wel zo makkelijk! Op het kinderdagverblijf zijn vers fruit, broodmaaltijden, drinken, tussendoortjes, Pampers en (nagenoeg alle) georganiseerde activiteiten en uitjes bij de prijs inbegrepen. Voor baby's hebben wij de standaard voeding van Nutrilon of Friso. Daarnaast bieden wij ook opvolgmelk van deze merken. Je kunt bij de medewerkers aangeven of je gebruik wilt maken van opvolgmelk of niet.

Afwijkende en speciale voeding is niet bij de prijs inbegrepen. Je dient hiervoor zelf te zorgen. We overleggen samen hoe we hier het beste mee om kunnen gaan.

Gezonde voeding

Wij vinden het belangrijk om gezonde voeding aan te bieden. Bij het bepalen van gezonde voeding volgt Quadrant de adviezen van het Voedingscentrum. Wij proberen de smaakontwikkeling bij kinderen te stimuleren. In dit kader verzorgen wij kook- en bakactiviteiten en werken we met menu's waarin steeds opnieuw variatie wordt aangebracht. Krijgt je kind nog borstvoeding en wil je dat jouw kind afgekolfde melk krijgt? Dan kun je deze gekoeld bij ons afleveren. Volgens de richtlijnen voor voedselhygiëne mogen we geen thuis aangemaakte poedermelk aannemen.

Wanneer jouw kind bepaalde voeding vanwege dieetvoorschriften of geloofsovertuiging niet mag, dan worden hierover duidelijke afspraken gemaakt.

Voedselovergevoeligheid

Bij Quadrant wordt, in geval van voedselovergevoeligheid, altijd het advies gevolgd dat de ouders hebben gekregen van de arts van het consultatiebureau, huisarts, specialist of diëtist.

Dit onderwerp zal in de periode dat het kind gebruik maakt van de opvang onder de aandacht zijn en regelmatig met de ouders worden besproken. Er is een procedure ontwikkeld voor kinderen met een voedselovergevoeligheid. Ouders vullen een formulier in als er sprake kan zijn van een (heftige) allergische reactie. Dit formulier en een handelingsplan worden op de groep bewaard.

Trakteren

Verjaardagen vieren wij graag in de groep op het kindercentrum. Trakteren mag, maar is niet verplicht. In overleg met ouders wordt afgesproken hoe het feest gevierd wordt. Het liefst zien wij gezonde traktaties.

Zelf meenemen

Naast eventuele speciale voeding, vragen wij je een setje reservekleding voor je kind mee te brengen. Als jouw kind een speciale drinkfles, speen of knuffel nodig heeft, mag deze meegenomen worden. Voorzie deze duidelijk van een naam!





Medicijnen

Heeft je kind medicatie nodig tijdens de duur van de opvang? Dit is in principe alleen toegestaan wanneer de middelen door een arts zijn voorgeschreven en de overeenkomst 'Gebruik geneesmiddelen' is ingevuld en ondertekend. Onze medewerkers mogen geen medische of verpleegkundige handelingen verrichten, zoals het toedienen van injecties of het inbrengen van een sonde. Ook geven onze medewerkers je kind geen koortsonderdrukkende middelen (zoals paracetamol) zonder doktersvoorschrift.

Wat te doen in geval van nood

Er kan altijd een situatie ontstaan waardoor je als ouder niet in staat bent je kind op tijd op te halen. Neem in deze situatie zo snel mogelijk contact op met het kindercentrum. Samen met de medewerker kan je dan zoeken naar een oplossing. Wij adviseren om het telefoonnummer van het kinderdagverblijf in je telefoon te zetten, zodat je ons altijd kan bereiken. Andersom kan ook! Zorg dus altijd dat wij jouw telefoonnummer hebben en een noodnummer van iemand die we kunnen bereiken als we jou niet kunnen bereiken.

Contact met ouders

Quadrant vindt het contact met ouders erg belangrijk. Er zijn verschillende vaste momenten om met een van de medewerkers te overleggen over het welbevinden en de ontwikkeling van jouw kind. Deze momenten komen tijdens het intakegesprek aan de orde. Daarnaast kan je natuurlijk altijd een afspraak maken met de mentor van je kind wanneer je op een gepland moment overleg wilt hebben.

Oudercommissie

Samen zijn we verantwoordelijk voor de opvoeding en verzorging. Hierbij heeft de [oudercommissie](#) (oc) een centrale rol. Elk kinderdagverblijf heeft een oudercommissie. Ouders in de commissie leveren een bijdrage aan het optimaliseren van onze kwaliteit en worden betrokken bij ons beleid, zoals wijzigingen van tarieven of openingstijden, de inrichting van het buitenterrein, maar ook de organisatie van feesten of ouderavonden.

Betalen, wijzigen en opzeggen

Rond de 10e van de maand ontvang je voor de komende maand een factuur van ons in je ouderportaal. Het bedrag is één twaalfde deel van de totale kosten per jaar.

Bij automatische incasso schrijven wij het bedrag rond de 25e van de maand van je bankrekening af. Als je een factuur per post wilt ontvangen, dan kan dat. Hiervoor betaal je € 5,- administratiekosten per factuur.

Opzeggen en wijzigen van de opvang (let op: dit is iets anders dan afwezig melden of extra opvang aanvragen) kan alleen schriftelijk. Dit kan door een mail te sturen naar onze klantenservice via info@quadrantkindercentra.nl. Dit kan op elke dag van de maand. Er geldt een opzegtermijn van 1 maand. Let op: je kunt het beste opzeggen per 1e of 15e van de maand. Als je niet per halve of hele maand opzegt, worden de dagen die daarbuiten vallen los berekend. Hierdoor kunnen de opvangkosten hoger uitvallen.



