



**Informatieboekje**

# **Buitenschoolse opvang**

**TintelTuin**

Januari 2017

## **Voorwoord**

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

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

Heeft u al eerder vragen, neemt u dan contact op met de afdeling relatiebeheer van TintelTuin, telefoon 0800 – 44 22 345.

Directie TintelTuin

Cor Schuurman en Patricia Geradts  
Raad van Bestuur

# Inhoudsopgave

1.1 Gegevens van uw kind.....	4
1.2 Overeenkomsten en wijzigingen.....	4
1.3 Facturering en betaling.....	4
1.4 Soorten overeenkomsten buitenschoolse opvang.....	4
1.5 Vakantieopvang.....	5
1.6 Privacy.....	5
1.7 Voertaal.....	5
1.8 Maken van foto's/ video-opnamen.....	5
1.9 Roken/ rookverbod.....	6
1.10 GGD Inspectierapport.....	6
1.11 Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.....	6
1.12 Veiligheid op de locatie – wijzigen van code sloten.....	6
2.1 Openingstijden.....	7
2.2 Het intakegesprek.....	7
2.3 Wennen aan de BSO.....	7
2.4 Brengen en halen.....	7
2.5 Voorschoolse opvang.....	9
2.6 Opvang tijdens de schoolvakanties.....	9
2.7 Opvang op schoolvrije dagen.....	10
2.8 Wat u zelf meeneemt.....	10
2.9 Pedagogisch beleid.....	10
2.10 Voedingsbeleid.....	10
2.11 Mediabeleid.....	10
2.12 Ziektebeleid.....	11
2.13 Medicijnenbeleid.....	11
2.14 Extra dagen service.....	11
2.15 Incidentele extra opvang.....	12
3.1 Wijzigingen in de opvang.....	13
3.2 Opzeggen.....	13
4.1 Oudergesprekken.....	14
4.2 Op tijd signaleren én alert reageren.....	14
4.4 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	15
4.5 Ouderavond.....	15
4.6 Nieuwsbrief, email en whatsapp.....	15
4.7 Ouderportal.....	15
4.8 Medezeggenschap ouders.....	16
4.9 Klachtenprocedure TintelTuin.....	16
5.1 Zelfstandigheidscontracten.....	17
5.2 Ongevallen.....	17
5.3 Vervoer van kinderen.....	17
5.4 Schade/ vermissing aan eigendommen.....	18

# 1. Informatie voor de start van de plaatsing

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

## 1.1 Gegevens van uw kind

---

Om u in het geval van een acute situatie te kunnen bereiken, is het van het allergrootste belang, dat u voor de medewerkers van de BSO bereikbaar bent, of geregeld heeft wie als uw contactpersoon bereikbaar is. Graag ontvangen wij steeds de nieuwste vaste en/of mobiele telefoonnummers en contactpersonen. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk veranderingen in deze gegevens direct te melden bij de pedagogisch medewerkers van de groep en bij de locatiemanager van de BSO en deze gegevens te wijzigen in het ouderportal 'mijn tinteltuin' (zie ook 4.7).

## 1.2 Overeenkomsten en wijzigingen

---

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

### Meer digitaal

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

## 1.3 Facturering en betaling

---

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

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

## 1.4 Soorten overeenkomsten buitenschoolse opvang

---

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

- voorschoolse opvang (VSO)
- naschoolse opvang (NSO)
- vakantieopvang 11 weken, voor alle schoolvakanties (BSO)
- flexibele vakantieopvang (BSO)

Alle vormen kunnen als aparte dienst worden afgenomen en in combinatie met elkaar. Alleen de afname van de overeenkomst naschoolse opvang (eventueel in combinatie met voorschoolse en vakantieopvang), geeft recht op gratis servicedagen (zie ook 2.14). Op enkele locaties biedt TintelTuin ook tussenschoolse opvang aan. Dit valt echter niet onder de Wet Kinderopvang, maar onder verantwoording van de school.

## 1.5 Vakantieopvang

---

TintelTuin biedt verschillende vormen van vakantieopvang aan:

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

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

### Vakantieopvang 11 weken

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

### Flexibele vakantieopvang

Ouders bepalen zelf het aantal dagen vakantieopvang, dat afgenomen wordt. Ouders ontvangen een overeenkomst met vermelding van het aantal van te voren opgegeven vakantiedagen. Uiterlijk 1 maand voordat een vakantie begint, geeft de ouder door dat hij vakantieopvang wenst door een e-mail te sturen naar: [vakantieopvang@tinteltuin.nl](mailto:vakantieopvang@tinteltuin.nl).

## 1.6 Privacy

---

Om de persoonlijke levenssfeer van ouders en kinderen die gebruik maken van diensten van TintelTuin te beschermen volgt TintelTuin het modelprivacyreglement dat is opgesteld door de Kennisbank Kinderopvang volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Medewerkers van TintelTuin gaan vertrouwelijk om met de informatie die ouders gevraagd en ongevraagd verstrekken over henzelf en hun kind. Dat betekent o.a. dat zij geen informatie verstrekken aan anderen dan de direct betrokken medewerkers van TintelTuin (bijvoorbeeld groepsleiding, leidinggevende, clustermanager en de directeuren van TintelTuin), zonder hiervan ouders, verzorgers op de hoogte te brengen.

## 1.7 Voertaal

---

Bij TintelTuin is de voertaal Nederlands.

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

---

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

- TintelTuin vindt het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen, waardoor de kwaliteit van de kinderopvang wordt gewaarborgd. Voor deze deskundigheidsbevordering wordt gebruik gemaakt van videobeelden van pedagogisch medewerkers, terwijl ze in interactie zijn met de kinderen. Deze opnamen worden binnen TintelTuin gebruikt voor training/scholing. Wanneer deze beelden worden getoond aan externen, dan zullen we ouders daarvoor om toestemming vragen. De filmopnamen worden niet gedeeld of uit handen gegeven en worden gefilmd met een camera of iPad van TintelTuin.
- TintelTuin laat ouders graag zien, welke gebeurtenissen hun kinderen hebben beleefd, en welke activiteiten ze hebben gedaan. Dit kan bijv. in de vorm van digitale foto's op de iPad, die tijdens de overdracht aan het einde van de dag getoond worden, of via een beveiligde Facebookpagina van een locatie, waartoe alleen medewerkers en ouders toegang hebben.

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

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

#### Uw toestemming voor publicatie in externe uitingen

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

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

## 1.9 Roken/ rookverbod

---

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

## 1.10 GGD Inspectierapport

---

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

## 1.11 Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

---

TintelTuin heeft richtlijnen opgesteld voor de veiligheid en hygiëne. Elke locatie maakt risico-inventarisaties over deze onderwerpen. Vanuit deze inventarisaties maken wij vervolgens actieplannen die wij jaarlijks aanpassen en in de praktijk doorvoeren. De geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende actieplannen en richtlijnen liggen ter inzage op de locaties. Deze risico's gebruiken de locaties bij het opstellen van de huisregels. Deze krijgen de ouders mee bij het intakegesprek.

## 1.12 Veiligheid op de locatie – wijzigen van code sloten

---

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

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

### 2.1 Openingstijden

---

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

### 2.2 Het intakegesprek

---

Voordat uw kind voor het eerst komt, heeft u een intakegesprek op de BSO. U krijgt informatie over de (mid)dagindeling, de gewoonten en regels op de groep en een uitgebreide rondleiding en kunt u eventuele vragen stellen. Natuurlijk neemt u uw kind mee naar dit gesprek. Wilt u voor ons de plaatsingskaart (3 pagina's), die u bij uw overeenkomst heeft ontvangen zoveel mogelijk ingevuld meenemen voor zover deze gegevens niet bij TintelTuin bekend zijn.

### 2.3 Wennen aan de BSO

---

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

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

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

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

### 2.4 Brengen en halen

---

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

## Werkwijze bij een gekoppelde school

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

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

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

## Werkwijze bij een niet-gekoppelde school

Bij een niet-gekoppelde school worden er met u aparte afspraken gemaakt over het moment waarop uw kind aan de pedagogisch medewerkers van TintelTuin kan worden overgedragen, omdat TintelTuin het vervoer naar de BSO niet regelt. Uw kind is welkom vanaf het moment dat er daadwerkelijk een pedagogisch medewerker aanwezig is. Het is belangrijk dat u als ouder de leerkracht(en) op de hoogte brengt dat uw kind(eren) de BSO gaat bezoeken. U krijgt van de locatie-manager een brief voor de leerkracht mee, met alle informatie over de BSO.

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

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

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

## Ophalen/ later of te laat ophalen

Het kan voorkomen dat u door een calamiteit een keer niet op tijd bent om uw kind op te halen. Wij verzoeken u dit, voor zover mogelijk, direct te melden bij de BSO. Wanneer het echter herhaaldelijk voorkomt dat de overeengekomen haal- en brengtijden niet kunnen worden nagekomen zal de locatiemanager samen met u naar een oplossing zoeken, en hierover concrete afspraken met u maken. Als u desondanks nog steeds niet aan de afspraken kan voldoen, zijn we helaas genooddacht de extra personele kosten die hierdoor ontstaan in rekening te brengen. U ontvangt dan een factuur van € 30,00 per kwartier dat u te laat bent voor het afhalen van uw kind. De locatiemanager zal hiertoe opdracht geven.

## Ophalen door een ander dan de ouder

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



## Tijdig afberichten

Is uw kind ziek of komt hij/zij om een andere reden niet, dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. U belt dan niet alleen de school, maar ook de BSO. De BSO heeft een antwoordapparaat waar u een boodschap kunt inspreken. Als u uw kind niet afmeldt, dan staan de pedagogisch medewerkers op school tevergeefs te wachten of te zoeken, wat niet prettig is voor de overige kinderen. Het is ook belangrijk dat u doorgeeft als uw kind bijvoorbeeld met een vriendje meegaat. Dit om misverstanden bij school te voorkomen.

Wilt u ook altijd het vervoer van uw kind afmelden wanneer hier geen gebruik van wordt gemaakt? Dit kan voor 10.00 uur 's morgens via telefoonnummer 0800 – 44 22 345 of per e-mail [vervoer@tinteltuin.nl](mailto:vervoer@tinteltuin.nl). Voor kinderen die te laat worden afgemeld, kunnen we niet garanderen dat dit tijdig aan de chauffeur wordt doorgegeven. Bij afmelden in de schoolvakanties vragen wij u dit vóór 9.00 uur door te geven aan de pedagogisch medewerkers in verband met de activiteiten. Weet u eerder dat uw kind de BSO niet bezoekt, laat het ons dan al zo snel mogelijk weten. Zo kunnen de pedagogisch medewerkers rekening houden met het dagprogramma en eventuele verzoeken voor incidentele opvang inwilligen (zie ook 2.15). Over niet afgenomen dagen vindt geen restitutie plaats.

## 2.5 Voorschoolse opvang

---

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

## 2.6 Opvang tijdens de schoolvakanties

---

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

### Vakantie activiteiten

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

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

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

## 2.7 Opvang op schoolvrije dagen

---

De locaties van TintelTuin zijn open, op het moment dat de school gepland gesloten is. Daarom heeft TintelTuin voor zover bekend, alle geplande vrije dagen van de school van het kind in de overeenkomst van de ouders opgenomen. Niet alle scholen hebben de vrije dagen al vroegtijdig bepaald. U vindt op [tinteltuin.nl](http://tinteltuin.nl) het urenoverzicht, waarop ook de data van de schoolvrije dagen zijn vermeld. Wanneer een school een extra schoolvrije dag inplant, dan kunnen de kinderen evengoed bij TintelTuin terecht, wanneer dit hun opvang dag betreft, mits deze dag minimaal 14 dagen tevoren bekend is gemaakt. Deze dag zal als incidentele opvang afgenomen moeten worden. Incidentele opvang betaalt u bruto per eenmalige machtiging en via toeslagen.nl krijgt u ook voor deze uren kinderopvangtoeslag.

### Vakantieopvang

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

## 2.8 Wat u zelf meeneemt

---

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

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

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

- snoep/ zoetigheid
- eten
- eigen media-apparatuur en/of computerspelletjes en/of mobiele telefoons (gebeurt dit wel dan worden ze in het mandje gelegd)

## 2.9 Pedagogisch beleid

---

### Veiligheid+Uitdaging=Groei

Ons pedagogisch beleid gaat uit van de kinderen. Wij gaan in de eerste plaats uit van hun behoefte aan veiligheid en uitdaging, geborgenheid en ruimte, waardoor ze kunnen groeien. Bij de oudere kinderen spelen de behoefte aan nieuwe ervaringen en aan steeds zelfstandiger worden ook een belangrijke rol. Wilt u meer lezen over het pedagogisch beleid? Op de website kunt u hier meer over lezen. [Klik hier](#) om meteen naar het pedagogisch beleid te gaan.

## 2.10 Voedingsbeleid

---

Om alle voedingsstoffen binnen te krijgen die nodig zijn voor groei, energie en weerstand hebben kinderen gezonde en volwaardige voeding nodig. TintelTuin kiest dan ook bewust, in samenspraak met (externe) voedingsdeskundigen, voor een gezonde en gevarieerde voeding. [Klik hier](#) voor meer informatie over het voedingsbeleid.

## 2.11 Mediabeleid

---

Het uitgangspunt van het mediabeleid is dat mediagebruik niet meer weg te denken is in onze huidige maatschappij en dat het gebruik van media prima past binnen de uitgangspunten van ons pedagogisch beleid, mits er goede afspraken over gemaakt worden. [Klik hier](#) voor meer informatie over het mediabeleid.

## 2.12 Ziektebeleid

---

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

## 2.13 Medicijnenbeleid

---

TintelTuin volgt de richtlijnen van het RIVM, namelijk: in principe worden er op het KDV geen medicijnen verstrekt tenzij er een medische noodzaak bestaat vanuit de gezondheidstoestand van het kind. Of sprake is van een medische noodzaak wordt bepaald door een arts. Dit blijkt uit het feit dat op de betreffende medicijnverpakking een apothekersetiket met vermelding van de naam van de arts aanwezig is. (Een uitzondering vormen een aantal zelfzorg medicijnen, die in overleg met de locatiemanager gebruikt mogen worden. Dit geldt voor Arnica zalf, zalfjes tegen rode billen, druppeltjes tegen pijn bij doorkomende tandjes en zoutoplossing als neusspray bij verkoudheid (geen Otrivin 1m/ml neusspray tenzij op voorschrift arts). Als medicijnen op het KDV gegeven worden, moeten de risico's voor een ziek kind, de andere kinderen en de medewerkers beperkt zijn. Dit ter beoordeling van de locatiemanager. [Klik hier](#) voor meer informatie over het medicijnenbeleid.

## 2.14 Extra dagen service

---

TintelTuin biedt ouders volgens onderstaand schema de mogelijkheid om hun kind(eren) gratis een dag extra naar de opvang te brengen. Het aantal extra dagen hangt af van de naschoolse opvangovereenkomst: bij afname van 3 dagen naschoolse opvang hebben ouders recht op 3 servicedagen, bij 2 dagen, 2 servicedagen etc. In 2017 krijgt u, i.v.m. het vervallen van de mogelijkheid dagen te ruilen, een extra servicedag. Op de locaties is een lijst waarop alle kinderen die daar opvang afnemen, staan vermeld. Op deze lijst vindt de leidinggevende aan wanneer het kind een dag extra is gekomen. Naast deze servicedagen, kunnen ouders tegen betaling extra dagen afnemen, wanneer de situatie op de groep dit toelaat, dit ter beoordeling van de locatiemanager.

<b>Soort opvang overeenkomst</b>	<b>Recht op servicedagen</b>	<b>Wanneer in te zetten</b>
Naschoolse opvang inclusief alle weken vakantieopvang	Ja	Gedurende het hele jaar
Voorschoolse opvang in combinatie met naschoolse opvang en alle weken vakantie opvang	Ja	Gedurende het hele jaar
Naschoolse opvang <u>zonder</u> vakantie opvang	Ja	<u>Niet</u> gedurende de vakanties
Voorschoolse opvang in combinatie met naschoolse opvang <u>zonder</u> vakantie opvang	Ja	<u>Niet</u> gedurende de vakanties
(Voorschoolse- en/of) naschoolse opvang in combinatie met flexibele vakantieopvang	Ja	<u>Niet</u> gedurende de vakanties
Alleen vakantie opvang	Nee	
Alleen voorschoolse opvang	Nee	

[Klik hier](#) voor meer informatie over de extra dagen service.

## 2.15 Incidentele extra opvang

---

TintelTuin biedt ouders de mogelijkheid van incidentele extra opvang. **[Klik hier](#)** voor meer informatie over incidentele extra opvang.

Als de school een dag extra vrij is:

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

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

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

---

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

#### **Uw kind zit in een andere groep of gaat naar een andere groep**

De overeenkomst voor uw kind is opgemaakt met de informatie zoals die bij ons bekend is. Het kan zijn dat uw kind niet is doorgestroomd naar een nieuwe groep of in de verkeerde groep is ingedeeld. Dit kunt u nakijken op de urenoverzichten die via [tinteltu.nl](http://tinteltu.nl) beschikbaar zijn. Indien de gegevens niet kloppen, verzoeken wij u om zo spoedig mogelijk contact met ons opnemen. Indien nodig, ontvangt u dan een nieuwe overeenkomst.

#### **Doorgeven nieuwe schooltijden in september**

De overeenkomst is gebaseerd op de schooltijden en schoolvrije dagen die bij ons voor het lopende schooljaar bekend zijn. Voor het nieuwe schooljaar ontvangt u van ons een aanvulling op uw overeenkomst. Er komt dan een herberekening van het aantal uren op basis van de openingstijden en vrije dagen voor het nieuwe schooljaar.

### **3.2 Opzeggen**

---

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

## 4. Oudercontacten

### 4.1 Oudergesprekken

---

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

#### 15-minuten gesprekken

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

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

### 4.2 Op tijd signaleren én alert reageren

---

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

#### Alert4you op de BSO

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

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

## 4.4 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

---

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

## 4.5 Ouderavond

---

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

## 4.6 Nieuwsbrief, email en whatsapp

---

Periodiek geven de locatiemanagers een nieuwsbrief uit, waarin zij ouders op de hoogte stellen van belangrijke zaken die zich voordoen op de locatie. Ook kunnen zij gebruik maken van email en whatsapp om u op de hoogte te stellen van nieuws over uw kind over de locatie die uw kind bezoekt. Daarnaast geeft TintelTuin, indien er nieuws is, een digitale nieuwsbrief uit met informatie over TintelTuin.

## 4.7 Ouderportal

---

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

### Inlogprocedure

Om in te loggen op de ouderportal gaat u naar onze website [tinteltuin.nl](http://tinteltuin.nl). Rechts-boven ziet u [mijn.tinteltuin.nl](http://mijn.tinteltuin.nl). staan, hier kunt u inloggen in de beveiligde omgeving.

De eerste keer inloggen vindt plaats via de optie 'wachtwoord vergeten', deze vindt u onderaan de inlogpagina. In het scherm 'Wachtwoord vergeten' vult u uw debiteur-nummer en e-mailadres in. Na controle wordt er een wachtwoord naar u gemaïld. Nadat u uw kind heeft ingeschreven, krijgt u een debiteurnummer.

\*Indien wij niet beschikken over uw e-mailadres en/of wanneer u nog vragen heeft, verzoeken wij u contact met ons op te nemen op telefoonnummer 0800 – 44 22 345.

## Heeft u een opmerking, idee of compliment?

Ook kunt u via de website van TintelTuin uw opmerking, idee of compliment kenbaar maken. Hiervoor is een speciale button ontwikkeld. Uw reactie wordt doorgeleid naar een afdeling of functionaris binnen TintelTuin.

## TintelTuin en social media

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

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

## 4.8 Medezeggenschap ouders

---

TintelTuin streeft ernaar op elke locatie een oudercommissie te hebben. Voor locaties met maximaal 50 kindplaatsen, waar het na aantoonbare inspanning niet gelukt is om een oudercommissie in te stellen, moet gebruik gemaakt worden van van 'ouderraadpleging'. [Klik hier](#) voor meer informatie.

## 4.9 Klachtenprocedure TintelTuin

---

Wanneer u een klacht heeft over de kinderopvang, waarden wij het erg indien u deze bespreekt met de pedagogisch medewerkers, de locatie- of de clustermanager. TintelTuin kent een interne klachtenprocedure. [Klik hier](#) voor meer informatie over de klachtenprocedure.



## 5. Veiligheid en verantwoordelijkheid

### 5.1 Zelfstandigheidscontracten

---

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

- een overeenkomst over vervoer naar de BSO;
- een overeenkomst over buiten spelen;
- en een overeenkomst over deelname aan externe activiteiten.

### 5.2 Ongevallen

---

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

### 5.3 Vervoer van kinderen

---

TintelTuin hanteert onderstaande afspraken bij het vervoeren van kinderen:

#### Lopend

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

#### Fietsend

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

## Met de STINT

Ook kunnen kinderen opgehaald worden met de Stint, dit is een elektrische bolderwagen waarin maximaal 10 kinderen vervoerd kunnen worden. De bolderwagen wordt bestuurd door één pedagogisch medewerker.

## Eigen privé auto

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

## TintelTuin bus met chauffeur

Ouders ondertekenen een vervoersovereenkomst indien per bus wordt vervoerd. Deze overeenkomst wordt opgesteld en verzorgd door de afdeling relatiebeheer. Er worden niet meer passagiers vervoerd dan waarvoor de bus bestemd is. Meestal 7 à 8 passagiers in een taxibusje en 1 chauffeur. Chauffeurs dragen voor de herkenbaarheid hesjes.

## Vervoer per taxi

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

\*\* Kinderen kleiner dan 1.35 meter worden vervoerd in een goedgekeurd kinderzitje. Volwassenen en kinderen groter dan 1,35 meter moeten de autogordel om en mogen zo nodig ook een kinderzitje (zittingverhoger) gebruiken.

## Uitjes en reizen per openbaar vervoer

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

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

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

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

## 5.4 Schade/ vermissing aan eigendommen

---

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