

# Veel gestelde vragen



Kindcentrum Pi  
Oosterenk



**Graag willen wij ouder(s) voorzien van antwoorden op vragen die er kunnen zijn rondom de opvang. Met onderstaande antwoorden verwachten wij inzichten te bieden. Naast deze vragen te raadplegen zijn wij persoonlijk bereikbaar voor contact. Wij vinden het belangrijk dat jullie een duidelijk beeld hebben over de mogelijkheden bij het Kindcentrum. Wij willen graag open zijn over de manier van ons handelen zodat dit het vertrouwen onderling versterkt.**

### **Wat te doen bij ziekte?**

In Bitcare kun je je kind ziekmelden voor de betreffende dag. Zo weet de groep dat je kindje die dag niet aanwezig zal zijn. Wil je aangeven wat de reden is van de ziekmelding bij de opmerkingen? Wanneer het een kinderziekte betreft worden wij hiervan graag op de hoogte gebracht i.v.m. het informeren van andere ouders over mogelijke besmetting. Omdat wij al rekening gehouden hebben met de aanwezigheid van de kinderen bij ziekte, zijn de ziekte-dagen uitgesloten van ruilen. Dit geldt bij zowel standaard opvang als bij flexibele opvang.

### **Wat te doen bij verlof?**

Wanneer je kindje een dag niet aanwezig is of jullie zijn op vakantie, dan kun je verlof via de Bitcare app indienen. Zo weten we dat je op die dag of week niet aanwezig zal zijn. Bij de standaard opvang mag je je verlofdagen ruilen naar de maand voorafgaand, de betreffende maand of de maand na het niet afgenomen opvangmoment. Bij flexibele opvang mag je de verlofdagen ruilen tot 3 maanden na het niet afgenomen opvangmoment. Verderop in dit document vind je meer details over het aanvragen van een ruildag.

### **Wat te doen als er niemand aanwezig is op de locatie?**

Indien je bij aankomst op de locatie Oosterenk merkt dat het gebouw nog gesloten is, kun je contact opnemen met de andere vestiging: vestiging Hanzeland via het volgende nummer: 038 7676 011. De pedagogisch medewerker van vestiging Hanzeland kan nagaan hoe laat de eerstvolgende pedagogisch medewerker aanwezig zal zijn op vestiging Oosterenk. Met spoed komt er een pedagogisch medewerker naar vestiging Oosterenk. Je hebt de mogelijkheid om te wachten totdat de volgende pedagogisch medewerker aanwezig is, of je kunt ook overwegen om je zoon of dochter naar vestiging Hanzeland te brengen.

### **Hoe en waar kan ik toegang krijgen tot het pand?**

De hoofdingang van het pand is om 08:00 uur geopend. Wanneer je voor 08:00 uur bij ons komt dan kun je de achteringang gebruiken. Wij zijn gevestigd op de 2e etage. Wanneer je via de hoofdingang bij ons binnenkomt dan kun je voor de trap links afgaan, na de receptie. Daar is een lift of trappenhuis beschikbaar.



### **Hoe werkt een planning aanvragen?**

De planning wordt elke donderdag gemaakt. Je kunt dus wekelijks een aanvraag doen, op woensdag of uiterlijk donderdagochtend voor 09:00 uur, voor de week daarna.

Via het ouderportaal Bitcare kun je een opvangaanvraag doen. Je gaat naar 'Planning' en kiest + rechts bovenin. Wanneer je aanvraag in de planning staat, is deze nog niet goedgekeurd. Elke woensdag en donderdagochtend voor 09:00 uur worden alle aanvragen goedgekeurd, op dat moment is de aanvraag definitief en kun je het niet meer veranderen. Mocht je nog een wijziging willen doorvoeren, kun je telefonisch contact opnemen of mailen naar de vestigingsmanager.

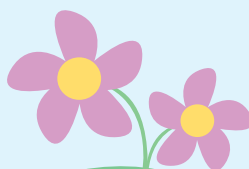
### **Te laat de planning doorgegeven?**

Als je vergeten bent om de planning door te geven, neem dan graag telefonisch contact op met de vestigingsmanager. Als je later bent met je aanvraag dan donderdagochtend om 09:00 uur, kun je contact zoeken met de vestigingsmanager, zij kan kijken of er nog ruimte is in de planning en of de aanvraag nog meegenomen kan worden. De aanvragen worden niet altijd automatisch gezien, het is dus noodzakelijk dat je even belt of mailt of er naar de aanvraag gekeken wordt.

### **Ruilen**

Het ruilen van dagen is in overleg mogelijk. Het betreft een service van het Kindcentrum, geen recht. Graag willen wij in jullie vragen meedenken. Ruilingen kunnen aangevraagd worden via de mail of Bitcare. Wanneer de ruiling wordt goedgekeurd, kun je ervan uitgaan dat de dag geruild wordt. Je kunt je kind dan komen brengen op de dag die je hebt aangegeven. Wanneer een ruiling niet mogelijk is, ontvang je een bericht van de vestigingsmanager. Feestdagen en studiedagen zijn uitgesloten van ruilingen en opvangdagen kunnen niet achteraf worden geruild.

*Lees verder op de volgende pagina*





### Ruilen bij flexibele opvang

Wanneer je kind niet komt op de aangevraagde flexibele opvang dag vanwege verlof dan is er ruimte om deze verlofdag te ruilen naar een ander moment. Ziekte-dagen zijn uitgesloten van ruiling. Per kalenderjaar mag je bij flexibele opvang Pi de verlofuren en niet afgenomen maandelijkse contracturen ruilen. Het ruilen van deze verlofdagen of niet afgenomen maandelijkse contracturen kan tot drie maanden na de betreffende maand. Het ruilen van verlofuren en de niet afgenomen maandelijkse contracturen kan per kalenderjaar maximaal tot het aantal uur van je maandelijkse contract. Dit betekent dat er per kalenderjaar een beperkt aantal uren geruild kan worden: het aantal maandelijkse contracturen is leidend voor het maximaal aantal te ruilen verlofuren en de niet afgenomen maandelijkse contracturen per kalenderjaar. Wanneer er tot het maximale aantal maandelijkse contracturen is geruild, dan is ruilen niet langer mogelijk.

De verlofuren of niet afgenomen maandelijkse contracturen kunnen enkel geruild worden naar een maand waarin je boven je maandelijkse contracturen uitkomt. Ruilverzoeken mogen niet worden meegenomen naar een volgend kalenderjaar. Wanneer je een dag wilt ruilen neem dan graag contact op met de vestigingsmanager, dit kun je zelf niet in de Bitcare app verwerken.

### Ruilen bij standaard opvang

In de maand voorafgaand, de betreffende maand of de maand na het niet afgenomen dagdeel kun je het dagdeel ruilen. Ziekte-dagen zijn uitgesloten van ruilen. Een niet afgenomen opvangdag kan geruild worden naar een halve of hele dag.

### Richtlijnen bij ziekte

Wij hanteren de richtlijnen van de GGD wanneer een kind ziek is. Wanneer een kind 38,5 graden koorts of hoger heeft, vragen wij ouders het kindje op te halen. Vaak vragen kinderen dan meer zorg dat wij dit niet kunnen bieden op dat moment. Als een kind verhoging of koorts heeft, dan zullen we altijd ouders informeren om te overleggen wat goed is om te doen. Wij begrijpen dat je er niet altijd direct kunt zijn, je kunt in deze situatie ook iemand uit je achterban vragen.

### Facturatie

Je ontvangt elke maand een factuur waarvoor je een automatische incasso kunt afgeven. Je ontvangt omstreeks de 10e van de maand een rekening van de vooruitbetaling voor de maand daarop. Indien je extra uren hebt afgenomen, worden deze gefactureerd in de maand na de afname van de extra opvang.

Het verwerken van ruilverzoeken of wijzigingen voor de vorige maand dienen voor de 1e van de nieuwe maand te worden ingediend. Verzoeken die na de 1e binnenkomen, kunnen niet meer worden verwerkt.

### Opzegging en wijziging overeenkomst

Wanneer je de opvang wil wijzigen, of de plaatsingsovereenkomst wil stopzetten dan kan je dit via de email kenbaar maken bij de vestigingsmanager. Wij hebben hiervan altijd een schriftelijke bevestiging nodig. Pi hanteert voor wijzigingen en opzeggingen een opzegtermijn van één hele kalendermaand. De datum van het poststempel resp. de datum van de e-mail geldt als datum van ontvangst en opzegging.

Je kan de opzegging of wijziging mailen naar de vestigingsmanager of naar de algemene vestigingsmail [hanzeland@kindcentrumpi.nl](mailto:hanzeland@kindcentrumpi.nl) of [oosterenk@kindcentrumpi.nl](mailto:oosterenk@kindcentrumpi.nl). Je ontvangt vervolgens een schriftelijke bevestiging van de wijziging of de beëindiging van de plaatsingsovereenkomst. De opvang eindigt automatisch op de 4de verjaardag van je kind.

### Ophalen door iemand anders

Wanneer je zelf niet in de gelegenheid bent om je kind te halen of brengen, dan mag je dit op de groep aangeven wie er i.p.v. jullie je kindje komt ophalen. Mochten wij dit niet weten, dan nemen wij eerst telefonisch contact met jullie op.

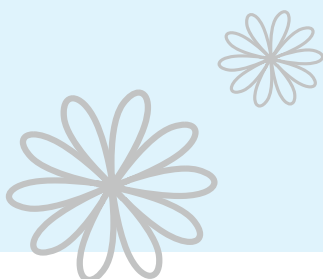
### Te vroeg brengen / te laat ophalen

We begrijpen dat het soms kan gebeuren dat je vertraging hebt, bijvoorbeeld door een uitgelopen afspraak of verkeer. Mocht je later komen dan de afgesproken opvangtijd, laat het ons dan telefonisch weten.

De opvangtijden zijn vastgelegd met een begin- en eindtijd. Als je je kind eerder brengt dan de afgesproken begintijd, en we zijn daar niet van tevoren van op de hoogte, dan brengen we een extra half uur in rekening. Hetzelfde geldt wanneer je je kind later ophaalt dan de afgesproken eindtijd, zonder ons hiervan op de hoogte te stellen. Mocht het vaker voorkomen dat je eerder/later komt, dan kunnen we je vragen om eens te kijken of de aanvraag beter structureel een halfuur eerder/later gepland kan worden. Dit is nodig om ervoor te zorgen dat er altijd voldoende groepsleiding aanwezig is, in overeenstemming met de wettelijke eisen en om de kwaliteit van de opvang te waarborgen.

We willen je erop wijzen dat het later brengen dan de afgesproken begintijd of het eerder ophalen dan de afgesproken eindtijd van je kind niet gecompenseerd kan worden.

*Lees verder op de volgende pagina*



### Warme maaltijden

Kindcentrum Pi biedt de mogelijkheid voor kinderen om een warme maaltijd mee te eten. Voor kinderen tot 12 maanden kan een warme maaltijd meegegeten worden, ongeacht opvangtijd. Voor kinderen ouder dan 12 maanden is het mogelijk om een warme maaltijd bij Pi te blijven eten als ze tot 18:00 uur of langer bij de opvang zijn. Peuters vanaf 3 jaar kunnen een warme maaltijd bij Pi blijven eten als ze tot 18:30 uur of langer opvang hebben aangevraagd. Wij denken graag mee wanneer de eindtijd van je kind afwijkt en er specifieke wensen of vragen zijn over het aanbieden van een warme maaltijd. Je kan hierover contact opnemen met de vestigingsmanager om samen een passende oplossing te vinden.

Het is mogelijk om een maaltijd van Pi af te nemen of zelf een maaltijd mee te geven. De maaltijd kun je 's ochtends aanvragen bij de groepsleiding. Ook kun je aangeven wanneer je je kind(eren) structureel wil laten mee-eten. Maaltijden worden gefactureerd in het ouderportaal en kunnen per stuk worden afgenomen. Voor kinderen tot 9 maanden is de warme maaltijd inbegrepen bij het uurtarief. Voor kinderen ouder dan 9 maanden kan een warme maaltijd bij Pi worden afgenomen tegen betaling. De kosten voor een warme, gezonde en verantwoorde maaltijd van Pi zijn € 4,00. Op elke groep ligt een lijst waarop per dag de kinderen die mee-eten worden genoteerd en waarop de maaltijd wordt afgetekend.

### Traktaties

Kinderen krijgen bij ons de mogelijkheid om te trakteren op hun eigen groep als zij jarig zijn of bij de geboorte van een broertje of zusje. Ouders en kinderen hoeven zich niet verplicht te voelen om te trakteren. Als een kind trakteert, dan streven we ernaar dat dit een gezonde traktatie is. Mocht er een ongezonde traktatie zijn, dan zal hier beperkt van gegeten worden.

Vanuit duurzaamheidsperspectief zien wij liever af van kleine speelgoedcadeaus voor kinderen.

Een voorleesboek is bijvoorbeeld altijd een goed idee om aan de groep te geven bij een traktatie.

Voor voorbeelden van gezonde traktaties, scan de QR-code:



### Mentorschap

Wij observeren de kinderen elke 6 maanden hoe het gaat met hun ontwikkeling. Dit wordt schriftelijk vastgelegd in het kind volgsysteem. Deze observatie wordt met je gedeeld. Het is dan vaak een moment van herkenning om te lezen hoe je kind ervaren wordt in de groep, dat zie je thuis ook gebeuren. Wanneer je het fijn vindt om hierover in gesprek te komen, dan is de mentor van je kind hiervoor bereikbaar. Een van de medewerkers uit het team is de mentor van je kind en het eerste aanspreekpunt voor jullie als ouders, naast dat je ook de andere medewerkers spreekt bij de overdracht. Bij het intakegesprek wordt aan je doorgegeven wie je mentor is. Elk najaar wordt de gelegenheid geboden om tijdens een gepland moment op een avond met de mentor in gesprek te komen.

### Pedagogisch coach

Kindcentrum Pi beschikt over een pedagogisch coach die meedenkt in specifieke opvoedsituaties en advies geeft op maat van jullie behoeften. Binnen Kindcentrum Pi is Anouk [redacted] de pedagogisch coach. Je kunt contact opnemen met Anouk via [redacted].



# Groeien in eigen talenten



**Locatie Oosterenk**

Dokter van Deenweg 13, 8025 BP Zwolle

Tel. 038 852 00 96

E-mail [oosterenk@kindcentrumpi.nl](mailto:oosterenk@kindcentrumpi.nl)

[www.kindcentrumpi.nl](http://www.kindcentrumpi.nl)