



**KOK**  
kinderopvang



## Informatiegids voor ouders

- **Kinderopvang**
- **Peuteropvang**
- **Buitenschoolse opvang**
- **Tussenschoolse opvang**



## Welkom bij KOK kinderopvang!

Beste ouder of verzorger,

Oriënteert u zich op kinderopvang in Katwijk, Rijnsburg, Valkenburg of Noordwijk?  
Of zoekt u specifieke informatie over de opvang van uw kind?

In deze gids vindt u informatie over KOK kinderopvang, onze opvangmogelijkheden, ons pedagogisch beleid en allerlei praktische informatie over de opvang van uw kind, uw contract en de facturatie.

Voor specifieke informatie over onze locaties, zoals adressen, contactgegevens en openingstijden verwijzen wij u naar [www.kokkinderopvang.nl](http://www.kokkinderopvang.nl).

### **Meer informatie of rondleiding aanvragen?**

Heeft u een vraag, wilt u meer informatie of heeft u belangstelling voor een rondleiding op de locatie van uw keuze? Neem dan contact op met onze klantenservice. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 071 – 4097535 of via [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl).

Wij hopen u en uw kind(eren) te zien op één van onze locaties!

## Inhoud

Wie zijn wij? .....	4
Aandacht voor elkaar .....	4
Onze locaties .....	4
Onze medewerkers .....	4
Pedagogisch beleid .....	4
Voorschoolse Educatie (VE) .....	5
Pedagogisch coach en VE coach .....	5
VE coördinator .....	5
Intern begeleiders VE .....	5
De zorgcoördinator .....	5
Opgangvormen en -tijden .....	6
Kinderopvang (hele dag, 0 tot 4 jaar) .....	6
Peuteropvang (2 tot 4 jaar) .....	6
Buitenschoolse opvang (BSO) .....	6
Tussenschoolse opvang (TSO) – Stichting KOK overblijf .....	7
Praktische informatie .....	8
Schoolvakanties, studiedagen en sluitingsdagen .....	8
Observaties en oudergesprekken .....	8
Wennen .....	8
Extra opvang en tegoeduren .....	8
Wat te doen bij ziekte .....	8
Eten en drinken .....	9
Verzorging en kleding .....	9
Afmelden van uw kind .....	9
Ouderportaal en Jaamo-ouderapp .....	9
Contract en facturatie .....	10
Inschrijving .....	10
Contract wijzigen of opzeggen .....	10
Tarieven .....	10
Facturatie en jaaropgave .....	10
Kinderopvangtoeslag .....	10
Algemene informatie .....	11
Wet kinderopvang .....	11
Landelijke Registratie voor Kinderopvang (LRK) .....	11
Oudercommissie .....	11
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	11
Klachten .....	11
Veiligheid, gezondheid en calamiteiten .....	11
Gebruik van persoonsgegevens .....	11
Algemene Voorwaarden .....	12

## Wie zijn wij?

KOK kinderopvang biedt opvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar (tot het einde van de basisschool) in de Gemeente Katwijk en Noordwijk. Wij bieden een plek waar iedereen zich thuis mag voelen en met plezier naartoe kan gaan.

### Aandacht voor elkaar

Wij zijn zeer betrokken bij de opvoeding van en de zorg voor uw kind. Onze missie luidt ook niet voor niets 'Aandacht voor elkaar'. Het is onze ambitie om met aandacht een inspiratie te zijn voor onze omgeving door te investeren in de toekomst van kinderen. Onze professionals zijn open en betrokken, energiek en gedreven. Wij hechten veel waarde aan ontwikkelen, veranderen, samenwerken en creatief bezig zijn.

### Onze locaties

Al onze locaties bevinden zich in de Gemeente Katwijk (Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg) en in Noordwijk. Elke locatie heeft een hecht team van gekwalificeerde professionals en staat garant voor individuele en ontwikkelingsgerichte verzorging van uw kind(eren). In een prettige en veilige omgeving worden kinderen uitgedaagd in sport, cultuur, muziek en natuur.

Zowel de binnen- als de buitenruimtes zijn passend en sfeervol ingericht met veilige en gebruiksvriendelijke meubels en (natuurlijke) speeltoestellen. We beschikken over leerzaam en leuk spelmateriaal, zodat de kinderen voldoende uitgedaagd kunnen worden. Iedere locatie is getoetst op veiligheid en gezondheid door de brandweer en de GGD.

Een overzicht van al onze locaties vindt u op onze website.

### Onze medewerkers

Op onze locaties werken gediplomeerde pedagogisch professionals en professionals in opleiding. Zij worden regelmatig geschoold om hun kennis te waarborgen en te vergroten. Tevens maken wij gebruik van stagiaires, die op diverse groepen worden ingezet. We werken met vaste professionals per groep, om het aantal verschillende gezichten dat uw kind ziet te beperken. Al onze professionals zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

### Pedagogisch beleid

Kinderen krijgen bij ons de verzorging en aandacht die ze nodig hebben. Hierbij staan de 4 opvoedingsdoelen centraal die in de Wet Kinderopvang vastgesteld zijn, te weten:

- Bieden van emotionele veiligheid
- Stimuleren van de ontwikkeling van sociale competenties
- Stimuleren van de ontwikkeling van persoonlijk competenties
- Overdracht van normen en waarden

Het is belangrijk dat de kinderen zich in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen, zowel individueel als samen met andere kinderen. Met onze professionele kinderopvang leveren wij een bijdrage aan de opvoeding en zelfredzaamheid van de kinderen als goede voorbereiding op de toekomst. Daarnaast werken wij met verschillende protocollen met betrekking tot bijvoorbeeld slapen, wennen, uitstapjes en observaties, die gerelateerd zijn aan het pedagogisch beleid.

### **Voorschoolse Educatie (VE)**

Op al onze locaties met kinderen tot 4 jaar wordt gewerkt met het VE-programma 'Peuterpraat'. Peuterpraat is een totaalprogramma voor de brede ontwikkeling van peuters. Het wordt gesubsidieerd door de gemeente Katwijk. Het biedt een leidraad voor pedagogisch medewerkers om de verschillende ontwikkelingsgebieden bij jonge kinderen (2 tot 4 jaar) te stimuleren en in te spelen op eventuele ontwikkelingsachterstanden.

Peuterpraat beschrijft activiteiten om zes verschillende ontwikkelingsgebieden systematisch te stimuleren, namelijk de spraak- en taalontwikkeling, luistervaardigheid, sociaal-emotionele ontwikkeling, rekenvaardigheid, motorische ontwikkeling en spelvaardigheid.

### **Pedagogisch coach en VE coach**

KOK kinderopvang werkt met twee pedagogisch coaches. De coach ondersteunt de individuele pedagogisch professionals en de teams op de locaties met betrekking tot pedagogische- en VE vraagstukken en met de uitvoering van hun werkzaamheden. Ook draagt zij er zorg voor dat onze pedagogische visie wordt uitgedragen. Daarnaast ondersteunt de pedagogisch coach de kwaliteitsmanager bij het maken en schrijven van beleidsstukken.

### **VE coördinator**

KOK kinderopvang heeft ook een VE coördinator in dienst. Zij is aanspreekpunt voor alles wat met VE te maken heeft en is contactpersoon voor de gemeente Katwijk en Peuterpraat. Daarnaast ondersteunt de VE coördinator de kwaliteitsmanager bij het maken en schrijven van beleidsstukken.

### **Intern begeleiders VE**

KOK kinderopvang heeft een aantal Intern Begeleiders VE in dienst. Zij begeleiden en stimuleren de kinderen die een extra zorgvraag hebben met betrekking tot hun ontwikkeling en een VE indicatie. Dit doen zij op verschillende manieren: ze begeleiden het kind 1-op-1 of begeleiden de kinderen in kleine groepjes. Dit kan zowel op de groep als buiten de groep. De VE indicaties worden afgegeven door het centrum voor Jeugd en Gezin. Meer informatie hierover is te lezen in de brochure VE, die u kunt vinden op onze website.

### **De zorgcoördinator**

Onze zorgcoördinator is aanspreekpunt voor alle zorgvragen. Zij krijgt alle aanmeldingen binnen en zet de benodigde acties uit: kinderen worden geobserveerd, pedagogisch professionals worden ondersteund bij de aanpak van de zorg rondom het kind, de zorg wordt afgestemd met de Intern Begeleiders VE, de informatie wordt administratief verwerkt en indien van toepassing zet de zorgcoördinator de zorgondersteuning uit. Daarnaast is zij de gesprekspartner van zorginstanties en ouders en is zij contactpersoon met betrekking tot eventueel huiselijk geweld binnen de kinderopvang

## Opvangvormen en -tijden

KOK kinderopvang biedt dagopvang, peuteropvang, buitenschoolse- en flexibele opvang op diverse locaties in de gemeente Katwijk en Noordwijk. De tussenschoolse opvang is ondergebracht bij onze Stichting KOK overblijf.

### Kinderopvang (hele dag, 0 tot 4 jaar)

KOK kinderopvang heeft diverse kinderopvanglocaties voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Op deze locaties bieden wij verschillende opvangvormen en pakketten.

#### Hele dagen opvang

Wij bieden iedere werkdag opvang aan tussen 07.30 uur en 18.30 uur.

#### Flexibele opvang

Heeft u wekelijks op wisselende dagen opvang nodig, bijvoorbeeld door onregelmatig werk? Dan kunt u gebruik maken van onze flexibele opvang om de opvang goed te laten aansluiten bij uw werksituatie. Kijk voor meer informatie op onze website.

### Peuteropvang (2 tot 4 jaar)

We bieden ook specifieke peuteropvang voor kinderen van 2 tot 4 jaar (peuterspeelzaal). De openingstijden en mogelijkheden verschillen per locatie, deze vindt u op onze website.

### Buitenschoolse opvang (BSO)

De BSO locaties zijn altijd gekoppeld aan de school waarop uw kind zit. Op schooldagen wordt uw kind opgehaald na schooltijd en naar de BSO locatie gebracht. De kinderen kunnen op ieder gewenst moment opgehaald worden. Tijdens de schoolvakantie bieden wij de hele dag opvang en worden de kinderen door de ouders naar de BSO gebracht.

Wij zien de tijd die kinderen doorbrengen op de BSO als vrije tijd. Binnen deze vrije tijd willen en moeten we de kinderen echter wel uitdagen, laten participeren en zich laten ontwikkelen. We werken met het activiteitenprogramma DoenKids. We hebben hiermee de beschikking over een uitgebreide database met thema's en activiteiten. Per thema bieden we de kinderen activiteiten aan in de categorieën Sport & Spel, Muziek & Dans, Kunst & Cultuur en Natuur.

Wij bieden verschillende pakketten aan:

#### Buitenschoolse opvang met of zonder schoolvakanties

Voor de buitenschoolse opvang kunt u kiezen tussen een pakket met schoolvakanties (gedurende het hele jaar: 52 weken opvang) of zonder schoolvakanties (40 weken opvang). Tijdens de schoolweken halen de pedagogisch medewerkers de kinderen na schooltijd op bij de verschillende scholen. De oudere kinderen kunnen in overleg ook zelfstandig naar de BSO-locatie komen. Gedurende de schoolvakanties voegen wij sommige BSO locaties samen. De vakantieopvang kan daarom ook plaatsvinden op een andere locatie dan waar uw kind ingeschreven is.

De buitenschoolse opvang loopt van de eindtijd van de school tot 18.30 uur. Op dagen dat de school (eerder) gesloten is, kunt u extra opvang aanvragen. In de schoolvakanties is de BSO de hele dag geopend.

#### Alleen opvang in de schoolvakanties

Als u alleen in de schoolvakanties opvang nodig heeft, kunt u gebruik maken van ons 12-weeken vakantiepakket. In vakantieweken is de BSO van maandag tot en met vrijdag geopend van 07.30 tot 18.30 uur.

#### Voorschoolse opvang (VSO)

Als u zelf vroeg van huis vertrekt, kunt u uw kind(eren) misschien niet zelf naar school brengen. Voor deze ouders bieden wij voorschoolse opvang vanaf 07.30 uur. Onze pedagogisch medewerkers vangen uw kind op en brengen hem of haar naar school. Niet al onze BSO-locaties bieden voorschoolse opvang. Het kan daarom zo zijn de VSO-locatie afwijkt van de BSO-locatie. Onze klantenservice kan u hier verder over informeren.

#### **Tussenschoolse opvang (TSO) – Stichting KOK overblijf**

De tussenschoolse opvang is ondergebracht bij onze Stichting KOK overblijf. Onder deze naam verzorgen wij de tussenschoolse opvang voor verschillende scholen in Katwijk, Rijnsburg, Valkenburg en Noordwijk. Stichting KOK kinderopvang en Stichting KOK overblijf zijn met elkaar verbonden.

De kinderen worden begeleid door ervaren pedagogisch professionals en/of vrijwilligers tijdens het overblijven. We zien de tijd die de kinderen op de tussenschoolse opvang doorbrengen vooral als een moment van ontspanning. De kinderen lunchen op school met de leerkracht en wij begeleiden het (vrij) spelen, een creatieve activiteit of buitenspelen. De opvang vindt altijd plaats op de school zelf.

Voor de tussenschoolse opvang hebben wij contracten met diverse scholen. Om gebruik te maken van de tussenschoolse opvang hoeft u zelf geen contract met ons af te sluiten. Een overzicht van de scholen waarvoor wij de TSO verzorgen vindt u op onze website.

## Praktische informatie

### Schoolvakanties, studiedagen en sluitingsdagen

Hieronder vindt u algemene informatie over onze werkwijze omtrent schoolvakanties, studiedagen en sluitingsdagen. Voor specifieke data verwijzen wij u naar onze website.

#### Sluitingsdagen en schoolvakanties

Wij zijn gesloten tijdens de landelijk erkende feestdagen en sluiten op 24 en 31 december om 16.30 uur. Tijdens de schoolvakanties kunt u gebruik maken van de kinderopvang en de BSO. De peuteropvang is in de schoolvakanties gesloten. Kijk voor de sluitingsdagen en een overzicht van de schoolvakanties op onze website.

#### Studiedagen

Tijdens studiedagen van school kunt u ook gebruik maken van de BSO. Aan het begin van elk schooljaar inventariseren wij de studiedagen van de scholen en nemen deze dagen op in het ouderportaal. U kunt dan (extra) opvang afnemen op deze dagen. Een BSO locatie gaat open bij een minimum van 4 kinderen.

### Observaties en oudergesprekken

Elk kind krijgt een vaste mentor en wordt nauwkeurig gevolgd in zijn of haar ontwikkeling. Voor baby's (0–2 jaar) zijn er meerdere vaste oudergesprekken: bij intake, rond 6–12 maanden en rond 18 maanden. Hierbij kijken we naar veiligheid, welbevinden en de persoonlijke ontwikkeling van uw kind.

Voor peuters (2–4 jaar) gebruiken we de Peuterpraat Focus-observatiemethode, ontwikkeld door KOK kinderopvang in samenwerking met de Gemeente Katwijk en Auris. Deze methode maakt onderdeel uit van het VE-programma Peuterpraat. Na de observaties worden persoonlijke gesprekken met ouders gepland om de bevindingen te bespreken. Ook op de BSO worden jaarlijks oudergesprekken aangeboden. Daarnaast is er altijd ruimte om extra gesprekken aan te vragen.

### Wennen

De eerste dag(en) dat uw kind naar de opvang komt is er de mogelijkheid om te wennen. We kijken naar de behoefte van uw kind en de pedagogisch professional maakt hier samen met u afspraken over. Kijk voor meer informatie over ons wenbeleid op onze website.

### Extra opvang en tegoeduren

Als u naast uw contractdagen meer opvang nodig heeft, kunt u een extra opvangdag aanvragen. Wij bekijken of de groepsgrootte en de personeelsinzet het toelaten om uw kind op de gewenste dag op te vangen. U kunt uw aanvraag digitaal indienen via het Ouderportaal.

Op nationale feestdagen zijn wij gesloten. Om u te compenseren voor eventuele gemiste opvang op feestdagen, ontvangt u tegoeduren van ons. Het aantal tegoeduren is afhankelijk van het aantal dagen opvang per week dat u bij ons afneemt. Bij de aanvraag van een extra opvangdag worden de tegoeduren automatisch verrekend. Als uw tegoeduren op zijn, worden de extra afgenomen uren in rekening gebracht op de eerstvolgende factuur. Kijk voor meer informatie op onze website.

### Wat te doen bij ziekte

Als uw kind ziek is kan hij/zij in principe niet naar de opvang komen. Is er echter geen gevaar op besmetting van andere kinderen en voelt uw kind zich goed? Dan kan het in overleg met de pedagogisch professional van de groep toch komen. Als uw kind ziek wordt op een opvangdag, nemen wij contact met u op. Het welzijn van het zieke kind én de andere kinderen staat altijd voorop.

Wij hanteren de richtlijnen van het RIVM. Kijk voor de richtlijnen bij de meest voorkomende kinderziekten op [www.ggdhm.nl/thema-s/item/infectieziekten/kinderziekten](http://www.ggdhm.nl/thema-s/item/infectieziekten/kinderziekten).

### **Eten en drinken**

Wij vinden het belangrijk om kinderen gezonde voeding te bieden en op deze manier positief bij te dragen aan de ontwikkeling. Natuurlijk is er ook plaats voor uitzonderingen, al beperken we die tot feestelijke gelegenheden. Wij willen u vragen om voor traktaties te kiezen voor een gezonde variant.

Bij onze kindercentra en op de BSO verzorgen wij broodmaaltijden (op de BSO op woensdag en vrijdag en tijdens de vakanties), warme maaltijden (tegen betaling bij ons af te nemen), fruit en drinken. Flesvoeding geeft u zelf mee. Bij de peuteropvang geven de ouders zelf fruit mee voor hun kind.

### **Verzorging en kleding**

Bij onze kindercentra verzorgen wij luiers en luierdoekjes (behalve bij de peuteropvang). Als uw kind slaapt op de opvang vragen wij u om een slaapzak (en eventueel een fopspeen of knuffel) mee te geven van thuis. Zorg ook altijd voor een setje reservekleding in geval van ongelukjes.

### **Afmelden van uw kind**

Komt uw kind niet naar de opvang? Dan horen wij dit graag zo snel mogelijk via het Ouderportaal. Wilt u uw kind op het laatste moment afmelden (bijvoorbeeld bij ziekte), dan willen wij u vragen om dit telefonisch aan ons door te geven.

### **Ouderportaal en Jaamo-ouderapp**

Wij maken gebruik van een digitaal Ouderportaal. Hierin kunt u de gegevens van uw kind(eren) inzien en wijzigen, uw kind(eren) aan- of afmelden, communiceren met de pedagogisch professional van uw groep en uw contracten, facturen, jaaropgaven en tegoeduren inzien.

Het Ouderportaal is ook beschikbaar als app. U kunt de 'Jaamo-ouderapp' downloaden via de App Store of de Google Play Store. Zo heeft u ook op uw tablet of smartphone toegang tot uw gegevens.

## **Contract en facturatie**

### **Inschrijving**

U kunt uw kind inschrijven via onze website. Onze medewerkers beoordelen of uw kind geplaatst kan worden. Als dit het geval is, maken wij uw contract in orde en ontvangt u inloggegevens van ons digitale Ouderportaal. Heeft u vragen over het inschrijven van uw kind of kunnen wij u ergens mee helpen, neem contact op met onze klantenservice.

### **Contract wijzigen of opzeggen**

U kunt in het Ouderportaal wijzigingen doorvoeren of uw contract opzeggen. Onze medewerkers van Klantenservice ontvangen hier bericht van en nemen indien nodig contact met u op. Houd rekening met de opzegtermijn van 1 maand.

### **Tarieven**

Jaarlijks worden in samenspraak met de oudercommissie de tarieven voor de verschillende opvangvormen vastgesteld. De actuele tarieven vindt u op onze website.

### **Facturatie en jaaropgave**

De opvang wordt maandelijks vóóraf gefactureerd. Op de factuur vindt u ook de kosten voor eventuele extra afgenomen uren/ diensten van de afgelopen maand(en). U kunt uw facturen altijd inzien in het Ouderportaal. Ook de jaaropgaven worden in het Ouderportaal geplaatst.

### **Kinderopvangtoeslag**

In de meeste gevallen heeft u recht op kinderopvangtoeslag. Als u hier geen recht op heeft, krijgt u voor peuteropvang een subsidie van de gemeente Katwijk. Wilt u weten of u in aanmerking komt, een proefberekening maken of toeslag of subsidie aanvragen? Kijk op onze website voor meer informatie. Onze medewerkers van de klantenservice kunnen u hier indien gewenst bij helpen.

## Algemene informatie

### Wet kinderopvang

Wij hanteren alle geldende regels die volgens de Wet kinderopvang worden gesteld. Hieronder vallen onder andere de beroepskracht/kind ratio (BKR), opleiding van onze medewerkers en alle eisen die gelden voor onze binnen- en buitenruimtes.

### Landelijke Registratie voor Kinderopvang (LRK)

Al onze locaties zijn geregistreerd in het LRK. Hiermee voldoen wij aan de voorwaarde om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag. De LRK-nummers staan vermeld op onze website (bij de locaties) en op uw factuur.

### Oudercommissie

Wij hechten veel waarde aan de mening van ouders. Iedere opvanglocatie heeft een oudercommissie, die als inspraakorgaan voor ouders fungeert. Wilt u weten wie er in de oudercommissie van uw kindercentrum zitten, vraag ernaar bij de medewerkers van uw groep.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

KOK kinderopvang werkt volgens deze verplichte meldcode. Hierin is vastgelegd hoe medewerkers met een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling hiermee om moeten gaan en welke stappen ze moeten nemen.

### Klachten

Mocht u een klacht hebben over een groep, locatie, afdeling of medewerker dan horen wij dat graag van u. Wij doen er dan alles aan om uw klacht te verhelpen of een oplossing te bieden. Het klachten- en suggestieformulier én de klachtenprocedure vindt u op onze website.

Indien een klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u zich voor informatie en advies wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)). U kunt uw geschil aanmelden bij de Geschillencommissie ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)).

### Veiligheid, gezondheid en calamiteiten

Bij KOK kinderopvang werken wij met een VGC-beleid (algemeen en locatie specifiek) waarin wordt beschreven hoe wij omgaan met veiligheid, gezondheid en calamiteiten. Er is altijd een BHV'er en een EHBO'er op de locaties aanwezig.

De GGD voert in opdracht van de Gemeente Katwijk de controles uit bij al onze locaties. De rapportages van de inspecties staan op onze website (op de locatiepagina's). Jaarlijks worden alle locaties geïnspecteerd door de brandweer.

### Gebruik van persoonsgegevens

Met ingang van 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Bij KOK kinderopvang nemen we dit uiterst serieus. Niet alleen omdat we moeten voldoen aan de nieuwe privacy wetgeving, maar ook omdat we geloven in het correct en met respect omgaan met privacy gevoelige informatie.



In onze privacyverklaring geven wij aan welke gegevens wij van u hebben, hoe en waarom wij deze gebruiken. Voor gebruik van beeldmateriaal van uw kind, voor bijvoorbeeld onze website of social media, vragen wij bij de inschrijving om uw toestemming. U kunt onze privacyverklaring vinden op onze website.

### **Algemene Voorwaarden**

Wij verwijzen u graag naar de Algemene Voorwaarden van KOK kinderopvang en de Algemene