



Informatiebrochure

Buitenschoolse Opvang Moederskind

2023

Buitenschoolse Opvang Moederskind
Balijelaan 54a
3521 GV Utrecht
Tel.: 030-7600505
Email: info@moederskind.com
Website: www.moederskind.com

Inhoudsopgave

1. Algemene informatie	3
2. Aanmelding, inschrijving en plaatsing	4
3. Betaling Buitenschoolse opvang	6
4. Communicatie en oudercontact	7
5. Pedagogische ondersteuning en video coaching	8
6. Ziektebeleid	9
7. Huisregels	11
8. Sluitingsdagen en tarieven 2023	12
9. Klachtenprocedure	14
10. Tot slot	16

1. Algemene informatie

Voor je ligt de informatiebrochure van buitenschoolse opvang Moederskind. Hierin treft je algemene informatie aan over onze buitenschoolse opvang, de verschillende soorten opvang, de locatie, onze werkwijze en regels.

Kinderdagopvang Moederskind is gevestigd op de Balijelaan 54a te Utrecht. Kinderopvang Moederskind biedt opvang aan kinderen tussen de 0 tot 13 jaar in de vorm van kinderdagverblijf (0 tot 4 jaar) en buitenschoolse opvang (4 tot 13 jaar).

De buitenschoolse opvang werkt samen met basisschool de Gertrudis, locatie Waalstraat en locatie Amalia Dwarsstraat.

De Buitenschoolse Opvang

De kinderen worden in twee groepen opgevangen: BSO De Wolfjes en BSO de Uiltjes. De BSO biedt ruimte voor 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. De kinderen op de buitenschoolse opvang worden begeleid door twee vaste pedagogisch medewerkers.

Het Kinderdagverblijf

Tevens hebben we vijf kinderdagverblijf groepen.

Twee babygroepen: De Welpjes en De Beertjes (0 tot 2 jaar)

De babygroepen bieden ieder opvang voor 8 baby's. De dagelijkse opvang wordt verzorgd door één tot twee vaste pedagogisch medewerkers.

Twee verticale groepen: De Aapjes (0 tot 4 jaar) en De Dolfijntjes (1-4 jaar)

De verticale groepen bieden opvang voor 10 kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar of 1 tot 4 jaar. De dagelijkse opvang wordt verzorgd door één tot twee vaste pedagogisch medewerkers.

Eén peutergroep: De Tijgertjes (2 tot 4 jaar)

De peutergroep biedt iedere dag opvang voor maximaal 14 peuters. De dagelijkse opvang wordt verzorgd door één tot twee vaste pedagogisch medewerkers.

2. Aanmelding, inschrijving en plaatsing

Voor inschrijving, vragen en informatie over onze opvangsoorten kun je terecht bij de locatiemanagers Wilma Schaareman en Margarethe Sterk. Zij zijn telefonisch bereikbaar op 030-7600505 of via de mail wilma@moederskind.com of margarethe@moederskind.com. Je kan altijd even bellen voor informatie of het maken van een afspraak.

Aanmelden en rondleiding

Vanwege de lange wachtlijsten geven wij alleen rondleidingen aan ouders waaraan wij een aanbod kunnen doen. Het advies is om je vrijblijvend aan te melden via de website.

Inschrijven

Vanaf het moment dat jullie kind 2 jaar is, kan je jullie zoon of dochter inschrijven voor de buitenschoolse opvang. Inschrijven gaat via een aanmeldformulier op onze website. Voor zekerheid van plaatsing wordt er een contract opgemaakt. Pas na het tekenen van het contract zijn de gewenste opvangdagen definitief gereserveerd. Wanneer jullie zoon of dochter 3,5 jaar is, en we hebben plek, nemen wij contact op voor het plannen van een rondleiding. Doormiddel van het invullen van het aanmeldformulier, wordt u automatisch aan de wachtlijst toegevoegd.

Mocht er op jullie voorkeursdagen geen plaats zijn dan hebben we de mogelijkheid om jullie op de wachtlijst te plaatsen. Op het moment dat er plaats is, wordt er contact met jullie opgenomen. Indien je een plaats toegewezen hebt gekregen bij een andere buitenschoolse opvang, vragen wij jullie vriendelijk om dit aan ons door te geven. Je wordt dan niet meer benaderd met plaatsingsmogelijkheden.

Intakegesprek en wen afspraken

De pedagogisch medewerker van de groep waar uw kind wordt geplaatst, nodigt jullie uit voor het intakegesprek (2 tot 4 weken voor de plaatsing). Dit gesprek kan telefonisch of op locatie plaatsvinden. Tijdens het intakegesprek is er ruimte om over de bijzonderheden van jullie kind te spreken met de pedagogisch medewerker. Zij vertelt jullie over de gang van zaken op de groep, leidt je eventueel rond op de groep en maakt afspraken over de wenperiode. De wenperiode is voor ouder en kind van belang om te wennen aan de nieuwe situatie. Wennen gebeurt binnen het contract. We spreken twee wenmomenten af. Natuurlijk houden we rekening met specifieke wensen en situaties.

Plaatsing wijzigen

Het is ten alle tijden mogelijk een verzoek in te dienen om het aantal dagen te verminderen, vermeerderen of de opvangdag(en) te veranderen. Als de wijziging van dagen op korte termijn niet kan, wordt jullie verzoek op de interne wachtlijst geplaatst. Op het moment dat de wijziging ingaat, krijg je met ingang van deze datum een nieuw contract. Als je een dag of enkele dagen wilt minderen, houdt dan ook rekening met een opzegtermijn van één maand.

Een plaatsing annuleren

Een getekend contract kan je nog voor de ingangsdatum annuleren. Annuleer je ruim één maand voor de ingangsdatum van de plaatsing, dan zijn jullie geen annuleringskosten verschuldigd. Indien je echter annuleert binnen één maand vóór de ingangsdatum, ben je de eerste drie maanden afname verschuldigd (zie algemene voorwaarden).

Het beëindigen van het contract

De opzegtermijn van het contract is één maand. Deze wijziging kan op alle dagen van de maand ingaan. Opzegging dient altijd schriftelijk te worden doorgegeven. Een digitale opzegging per mail valt wettelijk ook onder schriftelijke beëindiging.

Ruildagen en extra dagen afnemen

Het komt voor dat ouders een extra dag of een ruildag willen afnemen. Dit is mogelijk, mits het kind aantal het voor die dag toelaat. De aanvraag voor een extra dag of ruildag kan via het ouderportaal aangevraagd worden.

Bij de afname van extra dagen wordt door ouders een formulier 'afname extra dag' ondertekend, zodat deze gefactureerd kan worden. Wanneer een kind op een ingeplande extra dag wordt afgemeld, daarmee wordt bedoeld op de dag zelf, betekent dit dat de extra dag wél moet worden betaald. Hier hebben wij namelijk ons personeel op gepland.

Bij een ruildag geldt ruilen binnen een week na of voor de datum dat het kind niet op de opvang komt of is geweest. Deze ruildag vraag je altijd van te voren aan, dus niet achteraf. Voor een ruildag hoeft geen formulier ondertekend te worden.

3. Betaling Buitenschoolse opvang

Kinderopvangtoeslag

Via de belastingdienst kan je kinderopvangtoeslag aanvragen. Kinderopvangtoeslag krijg je niet automatisch. Je kan deze aanvragen via www.mijntoeslagen.nl. Van belang is dat je drie maanden ná de maand dat de kinderopvang van start is gegaan de kinderopvangtoeslag aanvraagt. Als je langer wacht, loop je kinderopvangtoeslag mis.

Wil je weten of en in welke mate je in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag en andere vragen, kijk dan op de website van de Belastingdienst, www.toeslagen.nl of bel naar de Belastingdienst 0800-0543.

Betaling factuur

Betaling geschiedt één keer per maand en niet langer dan één maand vooruit. Je ontvangt elke maand een factuur voor het volledige contract. Deze factuur dien je binnen twee weken te betalen onder vermelding van het factuurnummer. Kinderopvangtoeslag kan niet rechtstreeks naar ons worden overgemaakt.

Het is mogelijk om de factuur maandelijks per automatische incasso te laten incasseren. Indien je via automatische incasso wilt betalen, kan je een verzoek mailen naar info@moederskind.com.

Blijf je in gebreke met de betaling (twee maanden achterstand), dan wordt het contract per direct opgezegd. Dit gebeurt per aangetekende brief en door persoonlijke aanzegging. Je dient wel rekening te houden met het feit dat je alsnog één maand opzegtermijn moet doorbetalen.

4. Communicatie en oudercontact

Moederskind streeft naar een open relatie met alle ouders. Goed contact met ouders vinden wij belangrijk. We delen immers samen de zorg voor de kinderen. Communicatie is een belangrijke factor om goede kinderopvang te bieden. Zowel interne communicatie, tussen pedagogisch medewerkers en management, als de communicatie tussen pedagogisch medewerkers, management en ouders. Het overdrachtmoment bij breng en haal momenten zijn de belangrijkste momenten van communicatie over het welbevinden van het kind. Het is belangrijk dat zowel pedagogisch medewerkers als ouders hier de tijd voor nemen, zodat we weten hoe het met jullie kind gaat. Uiteraard is er altijd de mogelijkheid om met de pedagogisch medewerker een afspraak te maken over hoe het gaat met het kind of als er specifieke vragen zijn.

Foto's

Op het ouderportaal worden ook foto's geplaatst. Pedagogisch medewerkers plaatsen gemiddeld drie keer per week foto's en herinneringen. Zo kan meegenieten van de activiteiten op de groep. Voor het delen van de foto's moeten ouders toestemming geven.

Observaties en oudergesprekken

Jaarlijks worden de kinderen geobserveerd aan de hand van het kind volgsysteem Kijk!. Aan de hand van deze observaties voeren de pedagogisch medewerkers tien-minutengesprekken. Deze gesprekken worden gepland rondom de verjaardag van jullie kind. Tijdens dit gesprek is er rustig de tijd om de ontwikkeling van jullie kind te bespreken en eventuele vragen aan de pedagogisch medewerkers te stellen.

Andere manieren van communicatie met ouders.

Iedere 2 maanden gaat er een nieuwsbrief naar de ouders. We houden per jaar een ouderavond en op het memo bord in de gang worden actuele mededelingen en notulen van de oudercommissie gedeeld. Via het ouderportaal zullen nieuwsflitsen worden gedeeld met daarin kort nieuws en/of belangrijke mededelingen.

Oudercommissie

Bij Moederskind hebben we een oudercommissie. Deze commissie bestaat uit een aantal ouders van de verschillende groepen. De oudercommissie stelt zich ten doel:

- De belangen van de kinderen en de ouders van het kindercentrum zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen;
- Te adviseren ten aanzien van kwaliteit van de opvang.

Onze oudercommissie komt ongeveer zes keer per jaar bij elkaar.

5. Pedagogische ondersteuning en video coaching

De pedagogisch medewerkers worden ondersteunt, gecoacht en begeleidt in het werken met de kinderen van 0-13 jaar door de pedagogisch coach. Moederskind werkt met de externe pedagogisch coaches Laura Bos en Wietske Cathalina. Tevens zijn zowel Wilma Schaareman en Margarethe Sterk geschoold als pedagogisch coach en ondersteunen, coachen en begeleiden pedagogisch medewerkers vanuit de rol van locatiemanager. De pedagogisch medewerkers kunnen de pedagogisch coach benaderen als zij vragen hebben of tegen knelpunten aan lopen. Dat kan gaan om allerlei zaken uit de dagelijkse praktijk. Soms is er geen probleem of knelpunt, maar wil de pedagogisch medewerker inzicht krijgen in haar eigen vaardigheden, bijvoorbeeld haar interactievaardigheden met de kinderen. De pedagogisch coach kan dan komen observeren en in coachgesprekken de medewerker helpen dat inzicht te krijgen. Het kan ook zijn dat de pedagogisch medewerkers twijfels hebben over de ontwikkeling van een kind; de pedagogisch coach komt observeren en begeleidt de medewerkers, indien nodig, in het maken van een zorg/handelingsplan. Kortom, de pedagogisch coach ondersteunt en coacht de pedagogisch medewerkers in het uitvoeren van het pedagogisch beleid. Hiermee willen wij de kwaliteit van het pedagogisch klimaat bewaken en, indien nodig, verbeteren.

Video coaching

De effectiviteit van pedagogisch medewerker staat of valt met de manier waarop zij contact heeft met de kinderen en de groep. Meer dan voorheen ligt het accent op een goede interactie tussen kind en pedagogisch medewerker. De vraag naar concrete praktische begeleiding neemt toe. Video coaching is hiervoor een geschikte en beproefde methode. Videobeelden zijn altijd ondersteunend aan het begeleidingsproces. Wij filmen onze medewerkers één tot twee keer per jaar. Bij de video opnames zal de privacy van zowel kinderen, ouders als medewerkers in acht genomen worden. De beelden zijn uitsluitend voor intern gebruik en worden niet openbaar gemaakt. Na het bekijken en bespreken van de beelden, worden de opnames verwijderd.

6. Ziektebeleid

Als ouder kies je onder andere voor een buitenschoolse opvang, omdat de opvang voor jullie kind gegarandeerd is. Een uitzondering is echter een ziek kind. Zieke kinderen zijn niet welkom op de buitenschoolse opvang. Maar wanneer is een kind ziek?

Zieke kinderen

Onder ziek zijn verstaan wij:

- Het kind heeft een lichaamstemperatuur van 38 °c of hoger;
- Het kind voelt zich niet lekker: het is hongerig, huilerig, vertoont tekenen van pijn, heeft geen eetlust, heeft diarree, geeft over;
- Het kind heeft een besmettelijke ziekte.

Koorts

Bij koorts moet worden opgemerkt dat dit kind afhankelijk is. Het ene kind voelt zich met een lichaamstemperatuur van 38 °c niet lekker, terwijl een ander kind bij een lichaamstemperatuur van 39 °c nog lekker aan het spelen is. Sommige kinderen hebben vaak verhoging, andere kinderen hebben nooit koorts. Bij het bekijken of een kind mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het gedrag en het welbevinden van het kind.

Als het kind thuis koorts krijgt, boven de 38 °c, mag het niet gebracht worden. Als het kind op de BSO verhoging (37,5 °c tot 38,0 °c, uitloop naar 38,5 °c) krijgt, dan melden we dit bij de ouder en verzoeken we het kind zo snel mogelijk op te halen.

Koorts is niet de enige graadmeter waardoor een kind moet worden opgehaald. De pedagogisch medewerkers kennen jullie kind goed en houden de signalen van ziek zijn (zie boven) in de gaten. Een kind dat ziek is (met of zonder koorts) voelt zich niet lekker. Er wordt verondersteld dat kinderen zich in een dergelijke situatie thuis het beste op hun gemak voelen en kunnen rusten of beter worden. Bovendien vindt op een buitenschoolse opvang groepsopvoeding plaats en is er daarom geen mogelijkheid om een kind gedurende de hele dag 1-op-1 aandacht te geven.

Besmettelijke ziekte

Bij besmettelijke ziekten wordt in principe de regel gehanteerd dat een kind niet naar de buitenschoolse opvang kan komen in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Echter bij veel besmettelijke kinderziektes, zoals hoofdluis, waterpokken, 5^e en 6^e ziekte, heeft de besmetting al plaatsgevonden voordat de ziekte wordt geconstateerd. Met die reden is uw kind in de meeste gevallen gewoon welkom, mits jullie kind geen ziekteverschijnselen heeft, zoals hierboven beschreven.

Ook in 2023 volgt Moederskind het landelijk beleid met betrekking tot Covid-19.

Als je als ouders meer informatie wilt hebben over besmettelijke ziekte en het wel of niet brengen van uw kind, dan kan je altijd bellen met de pedagogisch medewerkers of locatiemanagers.

Medicijnen

Toedienen van medicijnen

Op advies van de GGD worden medicijnen alleen toegediend als deze door de (huis)arts zijn voorgeschreven. Ouders dienen een verklaring te ondertekenen waarop zij vermelden welk medicijn wanneer in welke dosering moet worden toegediend. De pedagogisch medewerker noteert op lijst toedienen medicatie het tijdstip van toediening en parafeert daarvoor.

Medicijnen worden alleen verstrekt wanneer:

- Deze door een arts zijn voorgeschreven.
- Het medicijn in de originele verpakking met gebruiksaanwijzing zit.
- De gebruiksaanwijzing te controleren is.
- Het medicijn eerder thuis aan een kind gegeven is.

Paracetamol

Paracetamol wordt veel gebruikt bij kinderen bij pijn of koorts. Wij mogen geen paracetamol toedienen (tenzij voorgeschreven door huisarts). Indien ouders in de ochtend thuis een kind paracetamol geven, ligt de verantwoording daarvan bij de ouders.

Homeopathische middelen

Veel ouders geven hun kind homeopathische middelen, zoals chamodent of neusspray. Ouders worden gevraagd ook hiervoor een medicijnverklaring daarvoor in te vullen. Een verklaring is één maand geldig en wordt dus per maand opnieuw ingevuld als een middel gedurende langere tijd wordt gegeven.

Noodsituaties

De Wet BIG is slechts van toepassing op medische handelingen die beroepsmatig worden verricht. In noodsituaties wordt iedereen geacht naar beste vermogen te handelen en kan het verrichten van voorbehouden handelingen in strijd met de wet zelfs noodzakelijk zijn. In dat geval is er sprake van overmacht en levert de hulpverlening geen strafbaar feit op.

7. Huisregels

Als de kinderen van huis of uit school komen, vegen zij goed hun voeten, hangen zij hun jas op en doen zij hun tassen in de luizenzakken die aan de kapstok hangen.

Ouders houden hun handtassen buiten bereik van de kinderen, dus ook niet op de grond, dit heeft te maken met het feit dat kinderen op een onbewaakt moment sigaretten, medicijnen of scherpe dingen uit de tas kunnen pakken.

Bij het ophalen van jullie kind, word je verzocht in de luizenzak van jullie kind te kijken en brieven en/of tekeningen van jullie kind mee naar huis te nemen.

Kinderen nemen geen snoep mee naar de opvang. Is een kind jarig, dan mag er worden getrakteerd. Vieren wij feest dan mag een het soms wat minder gezond zijn.

Tevens hebben wij afspraken met de kinderen

Kinderen ruimen eerst op voor zij met een andere activiteit beginnen of naar met ander speelgoed gaan spelen.

- Wij vinden iedereen evenveel waard en behandelen iedereen gelijk.
- Wij doen niet aan pesten, uitlachen, vooroordelen of discriminatie.
- Wij hebben respect voor elkaar en voor ieders manier van leven en denken.
- Wij horen er allemaal bij.
- Wij houden rekening met elkaar.
- Wij spelen samen en sluiten niemand buiten.
- Wij lachen samen maar lachen elkaar niet uit.
- Wij doen elkaar geen pijn.
- Wij maken geen spullen stuk en ruimen onze eigen spullen op.
- Wij wachten op onze beurt en denken even na voor wij iets zeggen.
- Wij helpen elkaar.
- Wij zeggen het als wij iets leuk of iemand aardig vinden.

We vinden een goede overdracht belangrijk. Naast het delen van foto's op het ouderportaal, is er aan het eind van de opvangdag tijd voor een overdracht. Voor een goede overdracht is het belangrijk dat u voor 18.15 uur binnen bent. Bent je later, dan is de overdracht kort (uitzonderingen bij bijzonderheden)

Het gebruik van de mobiele telefoon is niet toegestaan. We willen jullie dan ook vragen tijdens het ophalen en brengen de telefoon in de tas/zak te laten. We willen graag volledige aandacht voor het kind.

8. Sluitingsdagen en tarieven 2023

Vakantieregeling basisonderwijs regio Midden 2022/2023

Vakantie	Wanneer
Kerstvakantie 2022	24 december t/m 8 januari 2023
Voorjaarsvakantie	25 februari t/m 5 maart
Meivakantie	22 april t/m 7 mei
Zomervakantie	8 juli t/m 20 augustus
Herfstvakantie	14 oktober t/m 22 oktober
Kerstvakantie 2023	23 december 2023 t/m 7 januari 2024

Sluitingsdagen 2023

Sluitingsdag	Wanneer
Tweede paasdag	Maandag 10 april
Koningsdag	Donderdag 27 april
Hemelvaartsdag	Donderdag 18 mei
Studiedag Moederskind	Vrijdag 26 mei
Tweede Pinksterdag	Maandag 28 mei
Studiedag Moederkind	Woensdag 25 oktober
Eerste Kerstdag	Maandag 25 december
Tweede Kerstdag	Dinsdag 26 december

Tarieven 2023

Buitenschoolse Opvang Moederskind

40 schoolweken	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€ 9,00	180,00	€ 1.620,00	15,00	€ 135,00
Dinsdag	€ 9,00	180,00	€ 1.620,00	15,00	€ 135,00
Woensdag	€ 9,00	180,00	€ 1.620,00	15,00	€ 135,00
Donderdag	€ 9,00	180,00	€ 1.620,00	15,00	€ 135,00
Vrijdag	€ 9,00	180,00	€ 1.620,00	15,00	€ 135,00

Openingstijden

- Dagelijks van 14.00 tot 18.30
- Tijdens de vakantie- en andere schoolvrije dagen van 08.30 tot 18.30

Informatie

- De uren zijn gebaseerd op 40 schoolweken
- Opvang voor 14.00 uur tijdens studiedagen en andere vrije schooldagen is mogelijk bij een minimum aanmelding van 3 kinderen. De extra uren zullen achteraf worden gefactureerd.
- De prijzen zijn inclusief maaltijden, drinken en tussendoortjes.

Nemen jullie ook opvang in de schoolvakanties af, dan krijgen jullie bij het vakantiepakket een speciaal vakantietarief.

Uurprijs structurele opvang tijdens vakantieweken van 8.30 tot 18.30 uur.

12 Vakantieweken	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€ 8,05	120,00	€ 966,00	10,00	€ 80,50
Dinsdag	€ 8,05	120,00	€ 966,00	10,00	€ 80,50
Woensdag	€ 8,05	120,00	€ 966,00	10,00	€ 80,50
Donderdag	€ 8,05	120,00	€ 966,00	10,00	€ 80,50
Vrijdag	€ 8,05	120,00	€ 966,00	10,00	€ 80,50

6 Vakantieweken	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€ 8,72	60,00	€ 523,20	5,00	€ 43,60
Dinsdag	€ 8,72	60,00	€ 523,20	5,00	€ 43,60
Woensdag	€ 8,72	60,00	€ 523,20	5,00	€ 43,60
Donderdag	€ 8,72	60,00	€ 523,20	5,00	€ 43,60
Vrijdag	€ 8,72	60,00	€ 523,20	5,00	€ 43,60

Informatie

Bij afname van het volle vakantiepakket van 12 weken heb je in alle schoolvakanties opvang. Bij afname van het 6 weken vakantiepakket dien je minimaal 4 weken voor de desbetreffende vakantie door te geven of jullie kind wel of niet zal komen. Je kan het 6 weken vakantiepakket niet per dag inzetten, alleen per week. Het 6 weken pakket kan alleen gekozen worden op 1 januari van het jaar. Bij instroom halverwege het jaar kan alleen gekozen worden voor losse afname van vakantiedagen of het volledige vakantiepakket van 12 weken.

Indien geen vakantiepakket wordt afgenomen, kunnen er toch losse vakantiedagen worden afgenomen, mits er plek is. Het dagtarief voor een losse vakantiedag bedraagt € 90,00

In de schoolvakanties en op studiedagen bieden we ook opvang aan vanaf 7.30 uur. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt, wordt het eerste uur achteraf los gefactureerd.

Studiedagen en andere vrije dagen vallen onder incidentele BSO, hiervoor wordt een uurprijs van €9,00 gehanteerd.

9. Klachtenprocedure

Interne klachtprocedure

Mocht een ouder een klacht hebben over de kinderopvang van haar kind(eren) dan kan de ouder in de eerste plaats de klacht met de pedagogisch medewerker van de groep, waar het kind geplaatst is, bespreken. Mocht men er samen niet uitkomen, dan kan de ouder met de klacht naar de locatiemanagers of directie. De klacht van de ouder wordt heel serieus genomen. Deze wordt vastgelegd in ons klachtenformulier. Dit klachtenformulier wordt ondertekend door zowel de locatiemanager, directie en ouder.

Elke klacht wordt, rekening gehouden met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld. De klacht wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen behandeld. Ouders ontvangen schriftelijk een reactie op de klacht, met eventueel een concrete termijn waarop maatregelen worden gerealiseerd. Mocht de klacht door de ouder en de pedagogisch medewerker naar tevredenheid worden afgehandeld, dan wordt de locatiemanager en de directie hiervan op de hoogte gesteld. Mocht de ouder niet tevreden zijn over haar gesprek met de pedagogisch medewerker, dan volgt een gesprek met de ouder, pedagogisch medewerker en de locatiemanager. Dit binnen 15 werkdagen.

Elke klacht en het verloop ervan wordt door de opvang genoteerd op het klachtenformulier. Ieder jaar wordt er een klachtenjaarverslag gemaakt.

Over het algemeen worden de volgende punten gehanteerd bij het behandelen van de klacht.

1. Ouders worden gedurende klachtenbehandeling zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
2. De klacht wordt uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Mocht de ouder nog niet tevreden zijn over de afhandeling/behandeling van de klacht, dan kan de ouder zich wenden tot de geschillencommissie. Ouders kunnen ook meteen rechtstreeks contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang.

Bij het klachtloket kinderopvang, dat is verbonden aan de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediatie.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de geschillencommissie, als;

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de geschillencommissie als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen

www.degeschillencommissie.nl

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.070-3105310

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen.

De oudercommissie kan vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De gehele klachtenregeling is te vinden op onze website.

10. Tot slot

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie in overeenstemming met de C.A.O.-kinderopvang. Tevens zijn zij in het bezit van een verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de Wet Justitiële Documentatie.

Dit geldt ook voor stagiaires, huishoudelijke hulp, directie en andere personen die in het kinderdagverblijf een rol vervullen. Binnen de kinderopvang geldt met ingang van maart 2013 een continue screening voor personeel in de kinderopvang.

Wij dienen ons te houden aan de eisen van de GGD gezien veiligheid en gezondheid. Wij hebben dan ook een veiligheid en gezondheidsbeleid. Deze wordt ieder jaar geëvalueerd en vernieuwd. Alle pedagogisch medewerkers zijn van dit beleid op de hoogte. Het veiligheid en gezondheidsbeleid is in te zien op ons kantoor.

Om de maand is er werkoverleg op de groepen. Protocollen, beleidsstukken en welbevinden van de kinderen staan hierin centraal. Vijf keer per jaar hebben we in de avonden een teamoverleg gepland. In deze overleggen wordt dieper ingegaan op beleidsstukken, waaronder het pedagogisch beleid en het veiligheid en gezondheidsbeleid.

Informatie over de algemene voorwaarden, klachtenreglement en reglement oudercommissie, veiligheid en gezondheidsbeleid, pedagogisch beleid en beleidsstukken uit het procedureboek (voeding, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte, veilig slapen, etc.) zijn op de locatie beschikbaar ter inzage en opvraagbaar.



Locatiemanager

Wilma Schaareman

wilma@moederskind.com

Aanwezig: dinsdag, woensdagochtend en vrijdag



Locatiemanager

Margarethe Sterk

Margarethe@moederskind.com

Aanwezig: maandag, dinsdag en donderdag

Directie

Ozlem Osanmaz en Aysegul Arslan

info@moederskind.com

030-7600505

Voor vragen m.b.t financiën, contract, kinderopvangtoeslag.