



Informatiebrochure

Kinderdagverblijf Moederskind

2023

Kinderdagverblijf 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. Extra diensten	6
4. Betaling Kinderdagverblijf Moederskind	7
5. Communicatie en oudercontact	8
6. Pedagogische ondersteuning en video coaching	9
7. Ziektebeleid	10
8. Huisregels	12
9. Sluitingsdagen en tarieven 2023	13
10. Klachtenprocedure	14
11. Tot slot	16

1. Algemene informatie

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

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).

Het Kinderdagverblijf

De kinderen worden in vijf groepen opgevangen. De verdeling van deze groepen ziet er als volgt uit:

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

De babygroepen bieden opvang voor 8 baby's/dreumesen. 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 groep biedt 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 (1,5 tot 4 jaar)

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

De Buitenschoolse Opvang

In het pand is ook een BSO-locatie gevestigd, BSO de Wolfjes en BSO de Uiltjes. De BSO biedt ruimte voor 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 12 jaar. De kinderen op de buitenschoolse opvang worden begeleid door twee vaste pedagogisch medewerkers.

2. Aanmelding, inschrijving en plaatsing

Voor inschrijving, vragen en informatie over onze opvangsoorten kan 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

Inschrijven gaat via een aanmeldformulier op onze website. Inschrijven kan vanaf de tweede maand van de zwangerschap. Op het aanmeldformulier vul je de vermoedelijke startdatum in en het aantal dagen dat je opvang nodig hebt. Ook geef je aan wat de voorkeursdagen zijn. Hoe flexibeler je in dagen bent, hoe groter de kans is dat we een aanbod kunnen doen. Je kunt altijd als je dagen bij ons afneemt, op de interne wachtlijst blijven staan voor je voorkeursdagen. Dan heb je voorrang op ouders die nog geen kinderopvang bij ons afnemen.

Wanneer je je aanmeldt via een inschrijfformulier bij Moederskind, word je automatisch aan de wachtlijst toegevoegd. Afhankelijk van de mogelijkheden van plaatsing nemen we contact op. Als we zicht hebben op een plek maken we een afspraak voor een rondleiding.

Inschrijven voor de buitenschoolse opvang kan vanaf het moment dat je kind 2 jaar is.

Aanbod en Plaatsing

Als we een aanbod kunnen doen voor plaatsing sturen we dit per mail. Dit aanbod is vijf werkdagen geldig, daarna komt dit te vervallen. Wanneer je gebruik maakt van het aanbod, kan je dit telefonisch of per mail bevestigen. Wij zorgen ervoor dat het conceptcontract zo spoedig mogelijk in orde wordt gemaakt, zodat je garantie van plaatsing hebt. Wanneer je het contract heeft getekend, ontstaan er wederzijdse verplichtingen en zijn de algemene voorwaarden van kracht. Wanneer jullie kind geboren is, stellen wij het op prijs dat jullie de naam, geboortedatum en BSN-nummer van jullie kind aan ons doorgeeft, zodat we het conceptcontract kunnen wijzigen naar een definitief contract. Eventueel kunt je geholpen worden met de aanvraag van kinderopvangtoeslag.

Mocht er op jullie voorkeursdagen geen plaats zijn, dan hebben jullie de mogelijkheid om op de wachtlijst geplaatst te worden. Op het moment dat er plaats is, wordt er contact met jullie opgenomen.

Indien jullie een plaats hebben toegewezen bij een ander kinderdagverblijf, dan vragen wij je vriendelijk om dit aan ons door te geven. Jullie worden dan door ons niet meer benaderd voor plaatsingsmogelijkheden.

Intakegesprek en wenafspraken

De pedagogisch medewerker, tevens de mentor van jullie kind, nodig je uit voor het intakegesprek (2 tot 4 weken voor de plaatsing). Tijdens het intakegesprek (telefonisch of fysiek) is er ruimte om over de bijzonderheden van je kind te praten met de pedagogisch medewerker. Zij vertelt over de gang van zaken op de groep en maakt een afspraak over de wenperiode.

De wenperiode is voor ouder en kind van belang, het is tenslotte een nieuwe situatie. Wanneer gebeurt binnen het contract. Het is dan ook wenselijk het contract in te laten gaan wanneer je nog niet start met werken, zodat iedereen binnen het gezin goed kunnen wennen. We spreken in ieder

geval twee wenmomenten af van ongeveer 4 uur. Natuurlijk houden we rekening met specifieke wensen en situaties.

Plaatsing wijzigen

Het is ten alle tijde mogelijk een verzoek in te dienen om het aantal dagen te verminderen, vermeerderen of de opvangdag(en) te veranderen. Als de wijziging op korte termijn niet kan, wordt het 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, hou dan 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 ben je geen kosten verschuldigd. Indien je annuleert binnen één maand vóór de ingangsdatum ben je verplicht de eerste drie maanden te betalen.

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.

3. Extra diensten

Flexibele opvang

In verband met de grote vraag naar kinderopvang is het op dit moment niet mogelijk om flexibele opvang af te nemen. Het is tevens niet mogelijk om enkel de maandag, dinsdag of donderdag af te nemen.

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. Per jaar zijn er drie extra dagen opvang ter compensatie van vakanties. Bij instroom halverwege het jaar worden de extra dagen naar rato berekend.

De aanvraag voor een extra dag of ruildag kan via het ouderportaal worden aangevraagd. Op de eerste plaats wordt er gekeken of er plaats is op de eigen groep. Als er geen plaats is, dan komt het kind op de interne wachtlijst. Mocht er op een andere groep wel plaats zijn, dan wordt deze plek pas na overleg en met schriftelijke toestemming van de ouders gegeven. Dit geldt ook wanneer het een wijziging in de opvang is voor langere periode, dan wordt dit altijd eerst schriftelijk bevestigd door ouders.

Als de gekregen extra dagen op zijn, is het altijd mogelijk een extra dag aan te vragen. Deze dag wordt dan extra gefactureerd.

Bij een ruildag geldt ruilen binnen een week na of voor de datum dat het kind niet op de opvang komt of is geweest. Voor een ruildag hoeft geen formulier ondertekend te worden.

Warme maaltijden

Moederskind biedt kinderen vanaf ongeveer een jaar (na overleg met ouders) de mogelijkheid om op dinsdag en donderdag een warme maaltijd te eten in plaats van een broodmaaltijd. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor de warme maaltijd. De maaltijden worden afgenomen bij *de Eetkomeet*. Voor informatie zie www.eetkomeet.nl. Elke week is er een wisselend menu, dit kan o.a. rijst, pasta, aardappelen met groente of stampot zijn. De maaltijden zijn altijd vegetarisch.

4. Betaling Kinderdagverblijf Moederskind

Onze prijzen zijn inclusief voeding, drinken en luiers.

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.

5. Communicatie en oudercontact

Moederskind streeft naar een open relatie met alle ouders. Goed contact met ouders vinden wij belangrijk. We delen immers 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 overdrachtsmoment 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.

Overdrachtschrift

Bij kinderen onder een jaar wordt via het ouderportaal de belangrijkste informatie bijgehouden. Op deze manier kunnen zowel pedagogisch medewerkers, als ouders de informatie op een rustig moment nog even teruglezen. In het portaal wordt bijgehouden hoe het met het kind gaat, hoe het kindje heeft geslapen, hoeveel het heeft gegeten en gedronken. Uiteraard willen wij, net als de ouders, zoveel mogelijk specifieke gegevens van jullie kind weten. Het is daarom mogelijk om zelf elke ochtend een overdracht te schrijven voor de pedagogisch medewerkers.

Foto's

Op het ouderportaal worden ook foto's geplaatst. Pedagogisch medewerkers plaatsen gemiddeld drie keer per week foto's en herinneringen. Zodat je mee kunt genieten 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 worden gepland rondom de verjaardag van het kind. Dit gesprek kan zowel telefonisch als op locatie. 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 één keer 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 ouders van de verschillende groepen van het kinderdagverblijf en BSO. 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.

6. 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.

7. Ziektebeleid

Als ouder kiest je onder andere voor een kinderdagverblijf, omdat de opvang voor jullie kind gegarandeerd is. Een uitzondering is echter een ziek kind. Zieke kinderen zijn niet welkom op het kinderdagverblijf. 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 er 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 kinderopvang 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. Als een kind 38.5 graden koorts heeft, hanteren wij het 24-uurs koortsvrijbeleid. Nadat het kind minimaal 24-uur koortsvrij is, mag het weer naar de opvang komen. Kortom als het kind met koorts naar huis is gestuurd, is het de dag erna niet welkom. De reden hiervoor is dat kinderen de tijd en rust nodig hebben om uit te zieken. Deze tijd en rust kunnen wij niet op de opvang bieden.

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 kinderdagverblijf 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 het kinderdagverblijf kan komen in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Echter bij veel besmettelijke kinderziektes, zoals waterpokken, 5^e en 6^e ziekte, hand-voet-mondziekte heeft de besmetting al plaatsgevonden voordat de ziekte wordt geconstateerd. Met die reden is jullie kind in de meeste gevallen gewoon welkom, mits jullie kind geen ziekteverschijnselen heeft, zoals hierboven beschreven.

Ook in 2023 volgt Moederskind de landelijke protocollen met betrekking tot Covid-19

Als je als ouder meer informatie wilt hebben over besmettelijke ziekte en het wel of niet brengen van jullie 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 kleine kinderen, o.a. bij het doorkomen van tanden en kiezen (al dan niet met koorts), na een inenting of bij pijn of koorts zonder directe aanleiding. 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 wordt gevraagd ook hiervoor een medicijnverklaring in te vullen. Een verklaring is één maand geldig en wordt dus per maand opnieuw ingevuld.

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.

8. Huisregels

Ouders doen zelf de jas van de kinderen uit, en plaatsen deze in de luizenzak. Peuters worden gestimuleerd om dit zelf te doen.

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 of medicijnen uit de tassen kunnen pakken.

Bij het ophalen van jullie kind, word je verzocht in het mandje van jullie kind te kijken en brieven en/of tekeningen van jullie kind mee naar huis te nemen. Zijn er bijzonderheden omtrent het kind, deze graag in het ouderportaal schrijven of aan de pedagogisch medewerker doorgeven.

We streven ernaar dat alle kinderen voor 9.00u worden gebracht en na 17.00u worden opgehaald. Dit om de rust en structuur van de groep zoveel mogelijk door te laten stromen. Ouders nemen duidelijk afscheid van hun kind bij het brengen, zodat het kind en de pedagogisch medewerker weten dat de ouder weg gaat.

Buggy's, kinderwagens en fietsstoeltjes worden ingeklapt en in de daarvoor bestemde ruimte geparkeerd in de hal.

Binnen Moederskind maken we geen gebruik van de mobiele telefoon. We willen de ouders verzoeken de mobiele telefoon niet op te nemen op de groepen, zodat we aandacht kunnen geven aan een goede overdracht.

Alle maaltijden worden verzorgd. Er hoeft geen voeding meegenomen te worden vanuit huis, tenzij een kind een allergie heeft. Bereide maaltijden vanuit huis kunnen en mogen wij niet aannemen.

Overdracht vinden wij erg belangrijk. In het eerste jaar heeft het kind, zoals eerder genoemd, een uitgebreide overdracht via ouderportaal. We verwachten dat ouders ook terugschrijven. Uiteraard hebben we aan het eind van de dag ook een mondelinge overdracht over hoe de dag verlopen is. Wil je een goede overdracht?, dan vragen wij jullie voor 18.15 uur binnen te zijn. Bent je later, is er nog een korte overdracht (uiteraard uitzonderingen bij bijzonderheden).

9. 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

Kinderdagverblijf Moederskind

Dagen per week	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
1 dag	€ 9,97	572	€ 5.702,84	47,67	€475,24
2 dagen	€ 9,97	1.144	€ 11.405,68	95,33	€ 950,47
3 dagen	€ 9,97	1.716	€ 17.108,52	143,00	€ 1.425,71
4 dagen	€ 9,97	2.288	€ 22.811,36	190,67	€ 1.900,95
5 dagen	€ 9,97	2.860	€ 28.514,20	238,33	€ 2.376,18
Incidentele dag	€ 9,97	Prijs voor een extra dag: € 109,67			

Informatie

- De kinderopvang is de hele week geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur.
- De uren zijn gebaseerd op 11 uur per dag.
- De prijzen zijn inclusief maaltijden, drinken, tussendoortjes, luiers en overige benodigdheden.

10. 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 met redenen omkleed oordeel op de klacht. In het oordeel staat tevens een concrete termijn waarbinnen eventuele 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 klachtenjaarsverslag 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.

11. Tot slot

Alle beroepskrachten beschikken over een 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, directie en andere personen die in het kinderdagverblijf een rol vervullen. Binnen de kinderopvang geldt met ingang van juli 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. financiële zaken, contract, kinderopvangtoeslag.