

Informatiebrochure Buitenschoolse Opvang (BSO) 2024



Kindercentrum Moederskind
Balijelaan 54A, 3521 GV Utrecht
030-7600505
info@moederskind.com
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 2024	12
9: Klachtenprocedure	14
10: Tot slot	16

1. Algemene informatie

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

Kindercentrum Moederskind is gevestigd op de Balijelaan 54a, te Utrecht. Wij bieden 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). Onze 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 buitenschoolse opvang 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

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

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

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

Een peutergroep: de Tijgertjes (1,5 tot 4 jaar)

2. Aanmelding, inschrijving en plaatsing

Voor inschrijving, vragen en informatie over onze opvangsoorten kunt u terecht bij de locatiemanagers Wilma Schaareman en Margarethe Sterk. Zij zijn telefonisch bereikbaar op 030-700505 of via de mail: wilma@moederskind.com of margarethe@moederskind.com. U kunt altijd even bellen voor meer informatie of voor 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, te vinden op de website (www.moederskind.com/aanmelden). Inschrijven kan vanaf het moment dat uw zoon of dochter 2 jaar oud is. Op het aanmeldformulier vult u de vermoedelijke startdatum in en het aantal dagen dat u graag opvang wilt voor uw kind. Ook geeft u hier aan wat de voorkeursdagen zijn. Hoe flexibeler u in dagen bent, hoe groter de kans dat wij een passend aanbod kunnen doen.

Wanneer u zich aanmeldt via een inschrijfformulier bij Moederskind, wordt u automatisch aan de wachtlijst toegevoegd. Afhankelijk van de mogelijkheden van plaatsing nemen wij contact met u op. Als wij zicht hebben op een plaats maken we, samen met u, een afspraak voor een rondleiding op ons kindercentrum. Voor de buitenschoolse opvang maken wij pas een afspraak voor een rondleiding als het kind minimaal 3,5 jaar oud is.

Mocht het zo zijn dat uw kind een plaats toegewezen heeft gekregen bij een andere buitenschoolse opvang, willen wij u vriendelijk vragen om dit aan ons door te geven. U zult dan ook niet meer benaderd worden voor plaatsingsmogelijkheden.

Intakegesprek en wenafspraken

De pedagogisch medewerker nodigt u uit voor een intakegesprek. Deze zal 2 tot 4 weken voor de plaatsing zijn. Tijdens het intakegesprek (kan zowel telefonisch als fysiek) is er ruimte om over de bijzonderheden van jullie kind te praten met de pedagogisch medewerker. Zij vertelt verder over de gang van zaken op de groep en maakt een afspraak over de wenperiode. De wenperiode is zowel voor ouder als voor het kind van belang. Het is tenslotte een nieuwe situatie. Wanneer gebeurt binnen het contract. De eerste 2 dagen wordt aan u gevraagd om het kind op tijd op te halen, zodat het kind langzaam kan wennen aan de BSO in combinatie met school. Uiteraard houden we hierbij rekening met specifieke wensen en situaties.

Plaatsing wijzigen

Het is te allen tijde mogelijk om 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, krijgt u met ingang van deze datum een nieuw contract. Als u een dag of enkele dagen wilt minderen, houd dan rekening met een opzegtermijn van één maand.

Een plaatsing annuleren

Een getekend contract kan nog voor de ingangsdatum geannuleerd worden. U bent zich geen kosten verschuldigd als u ruim één maand voor de plaatsing annuleert. Indien u binnen één maand voor de plaatsing annuleert, bent u 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.

Ruildagen en extra dagen afnemen

Het komt voor dat ouders een extra dag of een ruildag willen afnemen. Bij een ruildag geldt: ruilen binnen een week voor of na de datum dat het kind niet naar de opvang komt. Ruilen of een extra dag is mogelijk, mits de kindaantallen dit toelaten. De aanvraag voor een extra dag of ruildag kan via het ouderportaal worden aangevraagd.

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 na de maand dat de kinderopvang van start is gegaan de kinderopvangtoeslag aanvraagt. Als u langer wacht, loopt u wellicht de kinderopvangtoeslag mis.

Wilt u weten of en in welke mate u in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag, of heeft u 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 dient u 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 u via automatische incasso wilt betalen, kunt u een verzoek sturen via de e-mail: info@moederskind.com.

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

4. Communicatie en oudercontact

Moederskind streeft naar een open relatie met alle ouders. Vanuit Moederskind vinden wij het contact met ouders heel belangrijk. Samen delen wij de zorg voor kinderen. Communicatie is een belangrijke factor om goede kinderopvang aan te kunnen bieden. Zowel interne communicatie; tussen pedagogisch medewerkers en management, als externe communicatie; tussen pedagogisch medewerkers, management en ouders. Het overdrachtsmoment bij breng- en haalmomenten is het belangrijkste moment van communicatie over het welbevinden van het kind. Wij vinden het belangrijk dat zowel de pedagogisch medewerkers als de ouders de tijd nemen voor dit moment, zodat iedereen op de hoogte is van hoe het met het kind gaat. Uiteraard is er altijd de mogelijkheid om met de pedagogisch medewerker een afspraak te maken over het welbevinden van het kind of bij specifieke vragen over het kind of de opvang.

Foto's

Op het ouderportaal worden ook foto's geplaatst. Onze pedagogisch medewerkers plaatsen gemiddeld drie keer per week foto's en herinneringen. Op die manier proberen wij ouders mee te laten genieten van activiteiten op de groep. Voor het delen van foto's is het van belang dat ouders toestemming hebben gegeven.

Observaties en oudergesprekken

Wij houden het welzijn van het kind in de gaten, als wij ons zorgen maken zullen wij ouders uitnodigen voor een gesprek. Ook ouders kunnen een gesprek aanvragen met betrekking tot het welzijn en de ontwikkeling van het kind.

Andere manieren van communicatie met ouders

Elk kwartaal gaat er een nieuwsbrief uit naar de ouders. We houden één keer per jaar een ouderavond en in de gang worden actuele mededelingen en notulen van de oudercommissie gedeeld via het memo bord. Via het ouderportaal zullen nieuwsflitsen worden gedeeld met daarin kort nieuws en/of belangrijke mededelingen.

Oudercommissie

Daarnaast hebben wij bij kindercentrum Moederskind een oudercommissie. Deze commissie bestaat uit ouders van de verschillende groepen van het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang. 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

De oudercommissie komt ongeveer zes keer per jaar bij elkaar.

5. Pedagogische ondersteuning en video coaching

Onze pedagogisch medewerkers worden ondersteunt, gecoacht en begeleidt in het werken met de kinderen van 0-13 jaar. Hier hebben wij een pedagogisch coach voor. Moederskind werkt samen met de externe pedagogisch coaches Romée Joekes. Tevens zijn zowel Wilma Schaareman en Margarethe Sterk geschoold als pedagogisch coach. Zij ondersteunen, coachen en begeleiden pedagogisch medewerkers vanuit de rol als locatiemanager. De pedagogisch medewerkers hebben de mogelijkheid om een pedagogisch coach te benaderen als zij vragen hebben of tegen knelpunten aanlopen. Dit kan gaan om allerlei zaken uit de dagelijkse praktijk. Soms is er niet eens een probleem of knelpunt, maar wil de pedagogisch medewerker inzicht krijgen in haar eigen vaardigheden. Denk bijvoorbeeld aan interactievaardigheden met de kinderen. De pedagogisch coach kan dan komen observeren en in coachgesprekken de medewerker helpen om nieuwe inzichten te krijgen. Ook kan het zijn dat de pedagogisch medewerker twijfels heeft over de ontwikkeling van een kind; de pedagogisch coach komt dan observeren en begeleidt de medewerker(s). Indien nodig kan de pedagogisch coach ook ondersteuning bieden bij het maken van een zorg/handelingsplan.

Video coaching

De effectiviteit van de pedagogisch medewerker valt of staat 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. Onze medewerkers worden één tot twee keer per jaar gefilmd. Bij deze 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 kiest u onder andere voor een buitenschoolse opvang vanwege de gegarandeerde opvang voor jullie kind. Een uitzondering hierop 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 of geeft over
- Het kind heeft een besmettelijke ziekte

Koorts

Bij koorts moet worden opgemerkt dat het kind afhankelijk is. Het ene kind voelt zich met een lichaamstemperatuur van 38 graden niet lekker, terwijl een ander kind bij een lichaamstemperatuur van 39 graden nog lekker aan het spelen is. Sommige kinderen hebben vaak verhoging, andere kinderen hebben nooit koorts. Bij het kijken en beoordelen, wanneer een kind mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur. Daarnaast wordt er 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 krijgt (37,5 °C tot 38 °C), melden we dit bij de ouder en verzoeken we het kind zo snel mogelijk op te halen. Als een kind 38,5 °C 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 goed uit te zieken. Op de opvang kunnen wij deze tijd en rust niet bieden.

Koorts is niet de enige graadmeter wat betreft het ophalen van het kind. De pedagogisch medewerkers kennen het kind goed en houden de signalen van ziek zijn (zoals hierboven beschreven) 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 zich thuis het beste op hun gemak voelen en kunnen uitrusten of beter worden. Bovendien vindt op de 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 het kinderdagverblijf kan komen. Dit in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Echter, bij veel besmettelijke kinderziektes zoals waterpokken, 5^e en 6^e ziekte en hand-voet-mondziekte, heeft de besmetting al plaatsgevonden voordat de ziekte wordt geconstateerd. Met die reden is het kind in de meeste gevallen gewoon welkom, mits het kind geen

ziekteverschijnselen heeft. Wilt u als ouder meer informatie over besmettelijke ziekten en het wel of niet brengen van jullie kind? U kunt altijd bellen met de pedagogisch medewerkers of locatiemanagers.

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 en in welke dosering moet worden toegediend. De pedagogisch medewerker dient op de 'lijst toedienen medicatie' te noteren wat het tijdstip van toediening was. Medicijnen worden enkel en 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, onder andere na een inenting of bij pijn of koorts zonder directe aanleiding. Wij dienen geen paracetamol toe, tenzij dit is voorgeschreven door de huisarts van het kind. 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 om 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 haar beste vermogen te handelen. Hierbij 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 voor de medewerker.

7. Huisregels

Binnen Kindercentrum Moederskind hanteren wij een aantal huisregels. Dit doen wij om de ontwikkeling van het kind optimaal te kunnen stimuleren. De huisregels zijn als volgt:

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 het bereik van kinderen (dus ook niet op de grond), dit heeft te maken met het feit dat kinderen op een onbewaakt moment eventueel sigaretten, scherpe dingen of medicijnen uit de tassen kunnen pakken.

Ouders worden verzocht om bij het ophalen van het kind te kijken wat er in de luizenzak van het kind ligt. Vaak zijn dit brieven of tekeningen die naar huis meegenomen kunnen worden.

Kinderen mogen geen snoep meenemen naar de opvang. Trakteren voor de verjaardag mag op school, maar dit doen wij niet meer op de BSO. Kinderen ontvangen op school al vaak (ongezonde) traktaties en daarnaast willen wij de financiële last van trakteren bij ouders weghalen. Als een kind jarig is, zetten wij hem/haar natuurlijk wel in het zonnetje!

Daarnaast hebben wij een aantal afspraken, samen met de kinderen:

- 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 voordat wij iets zeggen
- Wij helpen elkaar

Wij vinden de overdracht heel erg belangrijk. In het eerste jaar heeft het kind, zoals eerder genoemd, een uitgebreide overdracht via ouderportaal. Hierin verwachten wij ook dat de ouders terug schrijven. Uiteraard vindt er aan het einde van de dag ook een mondelinge overdracht plaats. Mocht u zeker willen zijn van een goede overdracht, verzoeken wij u om uw kind voor 18.15 uur op te halen. Bent u later? Dan is de overdracht waarschijnlijk korter (bijzonderheden uitgezonderd).

Het gebruik van een mobiele telefoon is op de groep niet toegestaan. Wij willen u dan ook vragen om op de groep de volledige aandacht voor het kind te hebben, door telefoons in uw zak of tas te verbergen.

8. Sluitingsdagen en tarieven 2024

Vakantieregeling basisonderwijs regio midden 2024/2025

Vakantie	Datum
Kerstvakantie	23 december 2023 t/m 7 januari 2024
Voorjaarsvakantie	17 februari t/m 25 februari 2024
Meivakantie	27 april t/m 5 mei 2024
Zomervakantie	13 juli t/m 25 augustus 2024
Herfstvakantie	26 oktober t/m 3 november 2024
Kerstvakantie	21 december 2024 t/m 5 januari 2025

Sluitingsdagen 2024/2025

Sluitingsdag	Datum
Nieuwjaarsdag	Maandag 1 januari 2024
Tweede paasdag	Maandag 1 april 2024
Suikerfeest	Woensdag 10 april 2024
Hemelvaartsdag	Donderdag 9 mei 2024
Studiedag	Vrijdag 17 mei 2024
Tweede pinksterdag	Maandag 20 mei 2024
Studiedag	Woensdag 6 november 2024
Kerstavond (gesloten vanaf 17:00 uur)	Dinsdag 24 december 2024
Eerste Kerstdag	Woensdag 25 december 2024
Tweede Kerstdag	Donderdag 26 december 2024
Oudejaarsdag (gesloten vanaf 17:00 uur)	Dinsdag 31 december 2024
Nieuwjaarsdag	Woensdag 1 januari 2025

Tarieven 2024 – Buitenschoolse opvang Moederskind

40 schoolweken	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€9,86	180,00	€1.774,80	15,00	€147,90
Dinsdag	€9,86	180,00	€1.774,80	15,00	€147,90
Woensdag	€9,86	180,00	€1.774,80	15,00	€147,90
Donderdag	€9,86	180,00	€1.774,80	15,00	€147,90
Vrijdag	€9,86	180,00	€1.774,80	15,00	€147,90

Openingstijden

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

Informatie

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

Als u ook in de schoolvakanties opvang afneemt, krijgt u bij het vakantiepakket een speciaal vakantietarief.

Uurprijs structurele opvang tijdens vakantieweken van 08.30 uur tot 18.30 uur

12 vakantieweken	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€8,83	120,00	€1059,60	10,00	€88,30
Dinsdag	€8,83	120,00	€1059,60	10,00	€88,30
Woensdag	€8,83	120,00	€1059,60	10,00	€88,30
Donderdag	€8,83	120,00	€1059,60	10,00	€88,30
Vrijdag	€8,83	120,00	€1059,60	10,00	€88,30

6 vakantieweken	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€9,56	60,00	€573,60	5,00	€47,80
Dinsdag	€9,56	60,00	€573,60	5,00	€47,80
Woensdag	€9,56	60,00	€573,60	5,00	€47,80
Donderdag	€9,56	60,00	€573,60	5,00	€47,80
Vrijdag	€9,56	60,00	€573,60	5,00	€47,80

Informatie

Als u er voor kiest om het volle vakantiepakket, van 12 weken, af te nemen, heeft u in alle schoolvakanties recht op opvang. Bij afname van het vakantiepakket van 6 weken, dient u minimaal 4 weken voor de desbetreffende vakantie door te geven of u gebruik wilt maken van de opvang in die vakantie.

Het vakantiepakket van 6 weken kan enkel per dag ingezet worden, en niet per week. Daarnaast kunt u dit pakket alleen afnemen op 1 januari van het nieuwe jaar. Bij instroom halverwege het jaar kan alleen gekozen worden voor losse vrije dagen, of voor het volledige vakantiepakket van 12 weken.

Indien er geen vakantiepakket wordt afgenomen, kunnen er toch losse vakantiedagen worden afgenomen (mits er plek is). Het dagtarief voor een losse vakantiedag bedraagt €98,60. In de schoolvakanties en op studiedagen bieden we ook opvang aan vanaf 07.30 uur. Indien hier gebruik van wordt gemaakt, wordt het eerste uur achteraf los gefactureerd.

Studiedagen en andere vrije dagen vallen onder incidentele BSO. Hiervoor wordt ook een prijs van €9,86 per uur gehanteerd.

9. Klachtenprocedure

Interne klachtprocedure

Het is belangrijk om eventuele klachten of vragen in een zo vroeg mogelijk stadium door te geven. In eerste instantie is het van belang dat u de klacht of vraag neerlegt bij de pedagogisch medewerker van de groep waar uw kind geplaatst is.

Mocht u er samen met de pedagogisch medewerker niet uit komen, kunt u de klacht doorspelen richting de locatiemanagers of de directie.

Een klacht van de ouder wordt bij ons heel serieus genomen. De klacht wordt ook vastgelegd in ons klachtenformulier. Dit formulier moet worden ondertekend door de ouders, locatiemanager en door de directie.

Elke klacht wordt, rekening houdend met de aard en ernst, zo spoedig mogelijk afgehandeld. Ons streven is uiterlijk binnen 10 werkdagen (2 weken). Na de behandeling van de klacht ontvangen ouders schriftelijk een reactie met onderbouwing over het oordeel over de klacht. In dit oordeel staat tevens een concreet termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd moeten worden.

Over het algemeen worden de volgende punten gehanteerd bij het behandelen van klachten:

1. Ouders worden gedurende de klachtenbehandeling zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
2. De klacht wordt uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld.

Indien ouders vinden dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit teruggekoppeld aan de locatiemanager en de directie. Mochten de ouders niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, volgt er een gesprek met de ouder, pedagogisch medewerker en de locatiemanager. Dit vindt binnen 15 werkdagen plaats.

Ieder jaar wordt er een klachtenjaarsverslag gemaakt van alle genoteerde klachten uit het klachtenformulier.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

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

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is verbonden aan het klachtloket kinderopvang. Bij dit klachtloket 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 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 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 er van ouders niet verwacht kan worden dat ze, vanwege de omstandigheden, een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan klachten over intimidatie of als ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden daarvoor wordt voldaan.

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen is te bereiken op:

www.degeschillencommissie.nl

Postbus 90600

2509 LP, Den Haag

070-3105310

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 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.

Onze gehele klachtenregeling is te vinden op www.moederskind.com

10. Tot slot

Al onze beroepskrachten beschikken over een passende beroepskwalificatie in overeenstemming met de C.A.O. Kinderopvang. Tevens zijn zij in het bezit van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag), afgegeven volgens de Wet Justitiële Documentatie. Dit geldt ook voor stagiaires, directie en andere personen die een rol vervullen binnen het kinderdagverblijf. Per juli 2013 geldt binnen de kinderopvang een continu screening voor personeel.

Wij dienen ons te houden aan de eisen van de GGD op het gebied van veiligheid en gezondheid. Om die reden hebben wij een eigen 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. 5 keer per jaar hebben wij in 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.



Margarethe Sterk
margarethe@moederskind.com
Aanwezig; maandag, dinsdag,
woensdagochtend en donderdag



Wilma Schaareman
wilma@moederskind.com
Aanwezig: dinsdag, woensdagochtend en vrijdag

Directie

Ozlem Osanmaz & Aysegul Arslan
info@moederskind.com
030-2232949

Voor vragen m.b.t. financiële zaken, contract, kinderopvangtoeslag, etc.