

# Informatiebrochure Kinderdagverblijf (KDV) 2024



Kindercentrum Moederskind  
Balijelaan 54A, 3521 GV Utrecht  
030-7600505  
[info@moederskind.com](mailto:info@moederskind.com)  
[www.moederskind.com](http://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	10
7: Ziektebeleid	11
8: Huisregels	13
9: Sluitingsdagen en tarieven 2024	14
10: Klachtenprocedure	15
11: Tot slot	17

## **1. Algemene informatie**

Voor u ligt de informatiebrochure van het kinderdagverblijf van Moederskind. Hierin treft u de algemene informatie aan over ons kinderdagverblijf; 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](mailto:wilma@moederskind.com) of [margarethe@moederskind.com](mailto: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](http://www.moederskind.com/aanmelden)). Inschrijven kan vanaf de 2<sup>e</sup> maand van de zwangerschap. 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.

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

### **Aanbod en plaatsing**

Als we een aanbod kunnen doen voor plaatsing sturen we dit per e-mail. Dit aanbod is vijf werkdagen geldig, hierna komt het aanbod te vervallen. Wanneer u gebruik maakt van dit aanbod, kunt u dit telefonisch of per mail bevestigen. Wij zorgen ervoor dat het conceptcontract zo spoedig mogelijk in orde wordt gemaakt, zodat u garantie van plaatsing hebt. Wanneer u 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 het BSN-nummer van jullie kind aan ons doorgeven. Daarmee kunnen wij het conceptcontract wijzigen naar een definitief contract. Eventueel kunt u geholpen worden met de aanvraag van kinderopvangtoeslag.

Mocht er op jullie voorkeursdagen geen plaats zijn, bestaat er de mogelijkheid om op de interne wachtlijst geplaatst te worden. Op het moment dat er op de voorkeursdagen weer plek is, zullen wij contact opnemen.

Mocht het zo zijn dat uw kind een plaats toegewezen heeft gekregen bij een ander kinderdagverblijf, 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 (en tevens mentor van jullie kind) 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. Het is dan ook wenselijk om het contract in te laten gaan wanneer u nog niet start met werken. Op die manier heeft iedereen binnen het gezin de mogelijkheid om goed aan het ritme te kunnen wennen. Er vinden in ieder geval twee wenmomenten van ongeveer 4 uur plaats. 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.

### **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. Daarnaast is het ook niet mogelijk om enkel 1 dag af te nemen. Met 1 dag wennen en hechten kinderen zich moeilijker en komt het de groepsbinding en -dynamiek ten goede als kinderen vaker dan 1 dag komen.

#### **Ruildagen en extra dagen afnemen**

Het komt voor dat ouders een extra dag of een ruildag willen afnemen. Dit is mogelijk, mits het kinderaantal 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 daar geen plaats is, komt het kind op de interne wachtlijst. Mocht er op een andere groep wel plaats zijn, 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.

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

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

#### **Warme maaltijden**

Vanaf de leeftijd van ongeveer 1 jaar biedt Moederskind de mogelijkheid om op dinsdag en donderdag een warme maaltijd te eten in plaats van een broodmaaltijd. Dit gaat altijd in overleg met ouders. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. De maaltijden worden afgenomen bij Eetkomeet (meer info: [www.eetkomeet.nl](http://www.eetkomeet.nl)). Iedere week is er een wisselend menu. Dit kan o.a. rijst, pasta, aardappelen met groente of stampot zijn. De maaltijden zijn ten alle tijde 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](http://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](http://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](mailto: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.

## **5. 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.

### **Ouderportaal Overdracht**

Bij kinderen onder de 1 jaar wordt via het ouderportaal de belangrijkste informatie bijgehouden. Op deze manier kunnen zowel pedagogisch medewerkers, als ouders informatie op een rustig moment nog even teruglezen. In het ouderportaal 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. 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**

Jaarlijks worden de kinderen geobserveerd aan de hand van het Kindvolgsysteem Kijk! Aan de hand van deze observaties voeren de pedagogisch medewerkers 10-minutengesprekken. Deze worden over het algemeen gepland rondom de verjaardag van het kind. Dit gesprek kan zowel telefonisch als op locatie plaatsvinden. 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...**

Elk kwartaal gaat er een nieuwsbrief 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.

## 6. 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 coach 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.

## 7. Ziektebeleid

Als ouder kiest u onder andere voor een kinderdagverblijf vanwege de gegarandeerde opvang voor jullie kind. Een uitzondering hierop 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 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 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. Dit in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Echter, bij veel besmettelijke kinderziektes zoals waterpokken, 5<sup>e</sup> en 6<sup>e</sup> 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 kleine kinderen, onder andere 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 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.

## 8. 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:

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

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 of medicijnen uit de tassen kunnen pakken.

Bij het ophalen van jullie kind, wordt u verzocht het mandje van uw kind te bekijken. Mochten hier brieven, tekeningen of andere bijzonderheden liggen, verzoeken wij u om dit mee naar huis te nemen. Als er bijzonderheden zijn omtrent het kind vragen wij u om dit aan de pedagogisch medewerker door te geven of in het ouderportaal te schrijven.

We streven ernaar dat alle kinderen voor 09.00 uur worden gebracht en na 17.00 uur weer worden opgehaald. Dit om de rust én structuur van de groep zoveel mogelijk door te laten stromen. Ouders nemen duidelijk afscheid van het kind bij het brengen, zodat het duidelijk is voor het kind en de pedagogisch medewerker dat de ouder vertrekt.

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

Binnen Moederskind maken we geen gebruik van de mobiele telefoon. Wij 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 vanuit huis mee genomen te worden, tenzij een kind een allergie heeft. Bereide maaltijden vanuit huis kunnen, en mogen, wij niet aannemen. Kinderopvang Moederskind streeft naar een gezond voedingsklimaat. Natuurlijk worden feestdagen ook gevierd en ook met wat lekkers. Maar wij willen vragen of ouders bij traktaties een kleine en gezonde traktatie meenemen!

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).

## 9. Sluitingsdagen en tarieven 2024

### Vakantieregeling basisonderwijs regio midden 2024

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 – Kinderdagverblijf Moederskind

Dagen per week	Uurprijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
1 dag	€10,91	572	€6.240,52	47,67	€520,04
2 dagen	€10,91	1.144	€12.481,04	95,33	€1.040,09
3 dagen	€10,91	1.716	€18.721,56	143,00	€1.560,13
4 dagen	€10,91	2.288	€24.962,08	190,67	€2.080,17
5 dagen	€10,91	2.860	€31.202,60	238,33	€2.600,22

Voor een incidentele dag betaalt u €10,91 per uur. De prijs voor een extra dag is €120,01

### Informatie

- De kinderopvang is de hele week geopend van 07.30 uur tot 18.30 uur
- De uren zijn gebaseerd op 11 uur per dag
- De prijzen zijn inclusief maaltijden

## **10. 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](http://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](http://www.moederskind.com)



## 11. 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 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.



Margarethe Sterk  
[margarethe@moederskind.com](mailto:margarethe@moederskind.com)  
Aanwezig; maandag, dinsdag,  
Woensdagochtend, donderdag



Wilma Schaareman  
[wilma@moederskind.com](mailto:wilma@moederskind.com)  
Aanwezig: dinsdag, woensdagochtend en vrijdag

### *Directie*

Ozlem Osanmaz & Aysegul Arslan  
[info@moederskind.com](mailto:info@moederskind.com)  
030-2232949

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