



## **Informatieboekje**

Happy Kids Almere



## **Voorwoord**

Voor u ligt het informatieboekje van Happy Kids Almere. Happy Kids Almere werkt volgens de kwaliteitseisen zoals deze zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. In dit boekje vindt u het informatie over de afspraken binnen Happy Kids Almere. Voor de informatie over de pedagogische visie en handelwijze verwijzen wij u naar de pedagogische beleidsplannen.

Voor vragen kunt u zich altijd wenden tot de hoofdleidster of de directie.

Wij wensen u en uw kind(eren) een fijne tijd bij Happy Kids Almere.

## **Aanmelding**

Wij stellen het op prijs als u voor aanmelding een rondleiding aanvraagt. U kunt uw kind aanmelden doormiddel van het formulier dat u op de site kan vinden.

## **Locaties**

Happy kids Almere is een zelfstandig kinderopvang, die opvang biedt aan kinderen van 0-13 jaar op verschillende vestigingen.

*Hoofdgebouw Edelhertweg 3.*

Op de begane grond is het KDV. Aangrenzend is er nog een KDV vestiging (antilopestraat krekelgroep) (2-4 jaar). Op 1<sup>ste</sup> verdieping is de BSO (7-12 jaar) gevestigd.

*Voorschool opvang (2-4 jaar) wordt aangeboden binnen de school KBS Lettertuint.*

*Zonnebloemweg 74-78*

Hier worden alleen BSO kinderen opgevangen van 4-6 jaar.

Op de vestiging aan de Zonnebloemweg is er een vergunning voor 100 kindplaatsen. Op de vestiging van de edehertweg is er een vergunning voor 63 kindplaatsen (BSO).

De BSO biedt op beide locaties tussen en naschoolse opvang, vakantieopvang en opvang op studiedagen. De voorschoolse opvang wordt alleen aan de zonnebloemweg aangeboden.

## **Openingstijden:**

### *Buitenschoolse opvang*

Op schooldagen is de BSO van na schooltijd tot 18.30 uur geopend.

In de vakanties en op schoolloze dagen zijn we open vanaf 8:15 uur. Kinderen met een contract voor naschoolse opvang, kunnen hier ook in vakanties en schoolloze dagen gebruik van maken. Er wordt met het dagprogramma gestart om 9:30 uur. Wij vragen u hiermee rekening te houden met het brengen van uw kind.

### *Kinderdagverblijf*

Kinderdagverblijf Happy Kids Almere is 5 dagen per week geopend van 7.00 tot 19.00 uur.

Het brengen is tussen 07.00 en 09.00 uur.

Het halen is tussen 17.00 en 19.00 uur.

### *Voorschoolse opvang*

De peuteropvang is op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag geopend en heeft de volgende mogelijkheden:

Ochtenddeel van 8.30 - 12.00 uur

Middagdeel van 13.00-15.00 uur

## **Plaatsingsbeleid**

De leidinggevende van de opvang(of directe vervanger daarvan) heeft voor de startdatum een intake gesprek met de nieuwe ouder(s). Tijdens dit gesprek wordt er uitleg gegeven over de dagelijkse gang van zaken en worden er afspraken met de ouder(s) gemaakt over bijvoorbeeld eten, halen en brengen. De leidinggevende maakt gebruik van een checklist zodat alle relevante onderwerpen zoals dagindeling, huisregels, ziektebeleid en wenprogramma aan de orde komen. Er wordt samen met de ouder(s) een gegevensformulier ingevuld, waarin o.a. afspraken over eten, adresgegevens en bijzonderheden van het kind wordt genoteerd. Dit formulier komt in een map op de groep waar het kind wordt opgevangen, zodat het voor de pedagogische medewerker altijd bij de hand is. Ieder kind is welkom bij Happy Kids Almere. Alleen als de begeleiding zwaarder/professioneler is vanwege een handicap of speciale verzorging kunnen wij tot de conclusie komen dat bij Happy Kids Almere niet de juiste verzorging en aandacht geboden kan worden.

## **Wennen van kinderen**

In overleg met de beroepskrachten worden voor de plaatsingsdatum een wen dagdeel afgesproken. De beroepskrachten bieden tijdens de wen dagdeel vertrouwen en ondersteuning aan het kind, zodat het kind zich veilig en vertrouwd gaat voelen in de groep. Een kort en duidelijk afscheid van de ouder, bied de meeste duidelijkheid voor het kind, waardoor het kind sneller kan wennen. Mocht het niet goed gaan, dan belt de beroepskracht de ouder.

## **Huisregels**

Op de BSO hanteren wij 5 belangrijke regels voor duidelijkheid, structuur en houvast voor zowel de kinderen als de beroepskrachten. Wij hangen de regels op in schrift en via pictogrammen zodat ze voor iedereen duidelijk en zichtbaar zijn.

1. Ik, jij, hij of zij ....iedereen hoort erbij!
2. Wees zuinig op het materiaal, want het is van ons allemaal.
3. Buiten rennen is oké. Binnen lopen, een goed idee.
4. Aan het begin en eind van de dag, zeggen wij elkaar gedag.
5. Als iemand zegt: STOP, dan houd je echt op.

## **Vakantiesluiting**

De voorschoolse opvang is gesloten tijdens de schoolvakanties, op zaterdag en zondagen, nationale feestdagen.

De kindercentra zijn gesloten op erkende feestdagen [aangegeven op sluitingsdata van Happy Kids Almere].

De laatste drie weken van zomervakantie in deze regio zijn wij gesloten, tenzij u 52 weken contract heeft.

Op 5, 24 en 31 december sluiten alle vestigingen om 17.00 uur.

## **Mentorschap en observeren**

De beroepskracht observeert kinderen zowel individueel als in groepsverband om hen beter te leren begrijpen, adequaat op hun behoeftes, mogelijkheden en beperkingen in te kunnen spelen en activiteiten te kiezen die hierbij aansluiten.

Elk kind heeft bij de start op de BSO een mentor toegewezen gekregen. Dit is een vaste beroepskracht en ouders en het kind weten wie dit is, weten wie hun aanspreekpunt is. De mentor volgt de ontwikkeling van het kind a.d.h.v. observatielijst die elk jaar rondom de verjaardag van het kind wordt ingevuld. Ouder wordt ingelicht dat er een observatie is ingevuld en geeft een kopie aan de ouder mee. Mocht de ouder vragen hebben of erover willen praten dan is dit mogelijk. De mentor zal een afspraak plannen om dit te bespreken. Nieuwe ouders en kinderen worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd over wie de mentor is en wat het mentorschap inhoudt. Als het kind naar een andere groep gaat, worden het kind en de ouder geïnformeerd wie de nieuwe mentor wordt van het kind. Tijdens de opvangperiode kunnen er zorgen ontstaan over het gedrag of de ontwikkeling van een kind. Deze zorgen worden door ons altijd met ouders besproken zodat er samen gekeken kan worden wat een kind nodig heeft aan begeleiding. Wij werken samen met lokale instanties (zie sociale kaart ) (bijvoorbeeld JGZ) die we in samenspraak met ouders kunnen inschakelen om met ons mee te kijken. Als de benodigde begeleiding de kennis en kunde van onze medewerkers te boven gaat, zullen wij met hulp van deze instanties ouders zo goed mogelijk doorverwijzen naar alternatieve vormen van opvang of begeleiding.

## **Kind plaatsing**

Indien een kind gebruik maakt van onze BSO, dan kan de TSO ook bij ons worden afgenomen. Wij hanteren deze maatregel, omdat wij het voor een kind belangrijk vinden dat er een doorgaande lijn is voor de kinderen die op de BSO en TSO verblijven. Doordat wij met vaste medewerkers werken en een duidelijk beleid hebben is er voor de kinderen een vertrouwde omgeving om zich ook verder te kunnen ontwikkelen. TSO kan ook apart worden afgenomen indien er geen gebruik wordt gemaakt van een andere kinderopvangorganisatie. Wanneer er meerdere kinderen uit het gezin gebruik maakt van een kinderopvang, is het beleid van happy kids Almere dat alle kinderen binnen dezelfde organisatie worden opgevangen. Wij hanteren dit, omdat voor het kind zelfde werkwijze en regels is. Op die manier is het veilig en vertrouwd voor het kind.

## **Studiedagen/ vakantie**

De studiedagen en vakanties dienen **2 weken** vooraf aangemeld te worden. Dit omdat wij aan de wet en regelgeving moeten houden i.v.m. inroosteren van personeel.

Wanneer kinderen in de vakantie komen en ze zijn niet aangemeld mogen ze wel gebruik maken van de opvang, alleen gaan ze niet mee met de geplande uitje. Kinderen dienen ook voor **09:00 uur** binnen te zijn als er een uitstapje is gepland en anders **9:30 uur. Komt uw kind later dan 09:30 zonder melding en het kind aantal laat het niet toe kan er geen opvang aangeboden worden aan uw kind.**

Wanneer kinderen komen als ze studiedag hebben, en ze zijn niet aangemeld wordt het gefactureerd tot de school uit is.

## **Afmelden en zieke kinderen**

Als uw kind ziek is of een dag niet komt, vragen wij u dit voor 9.00 uur aan ons door te geven. Wanneer een kind zich ziek voelt en daardoor meer individuele zorg nodig heeft dat de pedagogisch medewerkers op dat moment kunnen bieden, doen wij een dringend beroep op u om uw kind thuis te houden. Deze ziektedagen kunnen niet worden ingeruild. Mocht uw kind op het kindercentrum ziek worden, dan nemen wij contact met u op met het verzoek uw kind op te komen halen. Bij infectieziekten hanteren wij de richtlijnen van de GGD. Indien uw kind(eren) niet het vaccinatieprogramma volgen, bent u verplicht dit door te geven aan Happy Kids Almere.

## **Betaling**

De betaling is iedere maand volledig verschuldigd, ook tijdens vakanties en sluitingsdagen. De prijs van de opvang is gebaseerd op het totale aantal dagen per jaar dat het kindercentrum geopend is. Op schoolloze dagen en in de schoolvakanties worden de BSO kinderen opgevangen op de contractdagen, behalve tijdens onze sluitingsdagen.

## **Contract**

### *Start opvang*

Na ontvangst van uw aanmeldingsformulier ontvangt u van ons een akkoordmelding met vermelding van de startdatum. Gelijktijdig wordt het contract verstuurd. De contracten gaan in per de 1<sup>ste</sup> of de 15<sup>de</sup> van de maand.

### *Veranderingen in contractdagen*

Wanneer u contractdagen wilt wijzingen in andere of meer/minder dagen, dient u dit door middel van een ingevuld mutatieformulier aan te vragen bij Happy Kids. U kunt een mutatieformulier opvragen bij het kindercentrum of u kunt de mutatie online aanvragen via onze website

Een vermindering of vermeerdering van het aantal dagen kan consequenties hebben voor uw tegemoetkoming van het Rijk. U dient de wijziging in de Tegemoetkoming zelf door te geven aan de Belastingdienst.

### *Einde overeenkomst*

De overeenkomst eindigt van rechtswege in de maand waarin het kind:

- voor kinderdagverblijf en peuteropvang 4 jaar wordt.
- voor buitenschoolse opvang het kind na groep 8 de basisschool verlaat.

Beide partijen zijn zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd deze overeenkomst schriftelijk op te zeggen met in acht name van een opzegtermijn van een maand, welke ingaat op de 1<sup>e</sup> van de maand. Dit geldt ook voor gedeeltelijke opzeggingen. Indien u b.v. per 15<sup>e</sup> opzegt, gaat uw opzegging in aan het eind van de volgende maand.

#### *Annuleringskosten*

Indien u langer dan een maand voor de ingangsdatum van het contract opzegt, kunt u kosteloos annuleren. Bij latere opzegging, voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract, zijn de annuleringskosten verschuldigd.

Net als bij opzeggen heeft u een opzegtermijn van een maand die per 1<sup>e</sup> van de maand ingaat.

#### **Medicijnen / Allergieën**

Het personeel van Happy Kids Almere is niet gespecialiseerd in het toedienen van medicijnen. Bepaalde medicijnen mogen wij niet toedienen. Voor de andere medicijnen dient u een medicatieformulier in te vullen en deze te voorzien van een handtekening. Daarnaast wordt de medicatie uitsluitend toegediend wanneer deze wordt overhandigd in de originele verpakking. Kinderdagverblijf Happy Kids is niet aansprakelijk voor de eventuele nadelige gevolgen van het toedienen van medicijnen. U blijft hier als ouder zelf verantwoordelijk voor. Voor meer informatie verwijzen wij naar het protocol Ziekte en ongevallen. Wanneer uw kind allergisch is voor iets en daarvoor een epi-pen heeft, moet de epi-pen aanwezig zijn als het kind op de opvang is. Zonder de epi-pen wordt het geweigerd, dit om nare situaties te voorkomen.

#### **Ophalen en overdracht**

Kinderen worden alleen aan de ouders(s)/verzorger(s) meegegeven, tenzij bij de groepsleiding bekend is dat iemand anders uw kind komt halen. Wij willen graag de naam de persoon weten. Ook kunnen wij vragen om een legitimatie. De ouder(s) / verzorger(s) kunnen ook een foto appen naar de directie van de persoon die het kind komt halen. Voor alle vormen van opvang geldt dat als u later dan 15 minuten voor sluitingstijd uw kind komt ophalen, is er weinig of geen tijd voor een goede overdracht. Komt u later dan het ophaaltijd wordt dit gefactureerd.

#### **Vaste pedagogisch medewerkers**

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers. Bij afwezigheid door vakantie en/of ziekte worden zij zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten. Ook in de vakantieperiode is minimaal 1 vaste pedagogisch medewerker aanwezig op de groep. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een verklaring omtrent gedrag (deze is gekoppeld aan Happy kids Almere).

Ouders worden via de nieuwsbrief geïnformeerd over wijzigingen m.b.t. personeel.

#### **Opleidingseisen**

De kwalificatie-eisen voor pedagogisch medewerker kinderopvang en buitenschoolse opvang liggen vast in de cao-kinderopvang. De opleidingen die daarin voor de kinderopvang (0 tot 4 jaar) worden genoemd zijn automatisch ook toereikend om op de buitenschoolse (4 en met 12 jaar) te werken. Daarnaast worden er in de cao opleidingen genoemd die specifiek geschikt zijn om te werken op een BSO. Voor deze opleidingen geldt dat deze ontoereikend zijn om in de kinderdagopvang te werken.

### **Happy Kids Almere als leerbedrijf**

Naast het team van gediplomeerde pedagogisch medewerkers heeft Kinderopvang Happy kids Almere ook stagiaires op de groep. Deze stagiaires maken deel uit van het team en worden begeleid door een vaste medewerker; de stagebegeleider.

Een stagiaire is een lerende en eventueel toekomstig werknemer waarin geïnvesteerd moet worden. Kinderopvang Happy kids Almere laat zien dat het vak van pedagogisch medewerker een leuk en interessant beroep is.

Iedere stagiaire komt eerst langs voor een kennismakingsgesprek. We willen er zeker van zijn dat de stagiaire past bij de visie van Happy kids Almere. Voor aanvang van de stage wordt een stage-overeenkomst gesloten. Iedere stagiaire dient voor aanvang van de stage een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te kunnen tonen en wordt middels het personenregister gekoppeld aan onze organisatie.

### **Ruilen en extra dagen**

Als ouders van Happy kids graag een dag willen ruilen of een extra dag opvang willen, dienen ze deze 2 weken vooraf schriftelijk door te geven aan de directie. Er zal gekeken worden of beroepskracht kind ratio het toe laat, indien mogelijk krijgt de ouder een bevestiging hiervan door de directie. Happy Kids Almere biedt ook flexibele (strippenkaart) contracten aan, hier kunnen de ouders ook eventueel gebruik van maken.

### **Privacy**

Met de ontvangen gegevens van de ouders/verzorgers zal Happy Kids Almere op een vertrouwelijke manier omgaan. Happy Kids zal deze gegevens niet aan derden ter beschikking stellen, behoudens bij de wet vastgestelde uitzonderingen.

Op de kindercentra worden foto- en videobeelden gemaakt van activiteiten voor intern gebruik (incl. de eigen website) en voor publicatie van respectievelijk verspreiding onder de ouders. Dit geldt ook voor de website van de eigen vestiging. Mocht u bezwaar hebben dat uw kind wordt gefotografeerd of gefilmd voor Social media, dan kunt u dit doorgeven aan de groepsleiding en aangeven op de intakeformulier.

### **Roken**

Roken in het zicht en bijzijn van de kinderen is zowel binnen als buiten het kindercentrum niet toegestaan.

### **Spullen van kinderen**

Wij verzoeken u geen speelgoed e.d. van de kinderen mee te geven. Wij zijn niet aansprakelijk voor het kwijtraken of beschadigen van deze materialen.

Wij hebben in onze gebouw aan de Edelhertweg ruimte bij de ingang, om de door u meegebrachte buggy's, wandelwagens en maxi - cosy's te laten staan. Wij willen u dan ook vragen om deze weer met u mee te nemen wanneer u kind komt ophalen.

### **Uitstapjes**

Indien de omstandigheden dit toelaten maken wij uitstapjes, bv naar de speeltuin of een picknick in het park. Deze voor het kinderdagverblijf zijn de uitstapjes meestal in de ochtend, aangezien veel kinderen 's middags nog een dutje doen. Hieraan zijn over het algemeen geen kosten verbonden.

U heeft hiervoor wel of geen toestemming gegeven d.m.v. een formulier, maar wij zullen altijd van te voren aangeven als er een uitstapje op de planning staat. Wilt u uw kind dan gemakkelijk kleden?

Bij de BSO kunt u aangeven aan de hand van een formulier of u fijn vindt dat uw kind met of zonder begeleiding in pretparken loopt. Als wij geen reactie van de ouder ontvangen blijft het kind onder begeleiding van een beroepskracht. Wanneer de BSO met een uitje weg is, kunt u verwachten dat ze tussen **18:15/ 18:45** terug op locatie zijn.

## **Zwemmen**

Bij de BSO gaan de kinderen regelmatig zwemmen. De kinderen moeten dan verplicht minimaal A zwemdiploma hebben. Zonder zwemdiploma gaat uw kind niet mee, ook niet met zwembandjes.

## **Veiligheid en hygiëne**

Jaarlijks en bij grote veranderingen worden er risico-inventarisaties uitgevoerd.

Mochten er nog aandachtspunten zijn dan nemen wij direct maatregelen.

Wij gebruiken de risico-inventarisaties om zicht te krijgen op die risico's en waar mogelijk te voorkomen, niet om alle risico's uit te bannen. Wij leren de kinderen met aanvaardbare risico's (bv als je buiten rent, kan je vallen) om te gaan.

Dit sluit aan op onze pedagogische visie met betrekking tot het ontwikkelen van de persoonlijke competentie. Om de medewerkers te ondersteunen zijn er verschillende protocollen aanwezig. Deze zijn op de opvang in te zien (de rode map bij de ingangen van alle vestigingen)

De beroepskrachten bespreken de risico-inventarisatie, plannen van aanpak en de protocollen regelmatig.

## **Sloffes**

Bij alle vestigingen behalve de voorschoolse, moeten ouders zodra ze de gebouw betreden sloffes aandoen of schoenen uit doen. Dit in verband met hygiëne.

## **Verjaardagen**

Als u kind jarig is, wordt dat natuurlijk gevierd bij Happy Kids. Natuurlijk hoort bij een verjaardag feestje traktatie. Uiteraard moet de traktatie wel gezond zijn. Voorbeelden van gezonde traktatie kunt u kijken bij [voedingscentrum.nl](http://voedingscentrum.nl)

## **Verzekering**

De kinderen zijn tijdens de opvang bij Happy Kids Almere verzekert tegen ongevallen en schade aan het materiaal van Happy Kids Almere. Uw kind is niet verzekerd tegen schade aan materialen van andere kinderen.

## **Oudercommissie**

De locaties van Happy Kids Almere hebben samen een actieve oudercommissie. Tijdens de intake worden ouders gevraagd of zij hier belangstelling voor hebben.

De oudercommissie is samengesteld uit de ouders van kinderen die geplaatst zijn bij Happy Kids Almere. De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze. Deze commissie heeft als doel de ouders van de opvang te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen bij de directie. Ze geeft de directie, gevraagd en ongevraagd, advies over elk voorgenomen besluit met betrekking tot het beleid van Happy Kids Almere.

De directie wijkt slechts af van een gevraagd advies van de oudercommissie als ze schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van Happy Kids Almere zich tegen het advies verzet. De directie verstrekt de oudercommissie tijdig, gevraagd en ongevraagd, mondelinge en schriftelijke

informatie die zij, voor de vervulling van hun taak, redelijkerwijs nodig hebben.

De directie en pedagogisch medewerkers van de Peuteropvang Happy Kids zijn geen lid van de oudercommissie. De oudercommissie vergadert minimaal 2x per jaar.

## **Klachten van de oudercommissie**

Leden van de oudercommissie kunnen zich bij klachten tot de directie wenden.

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en



Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en vanaf 1 januari 2016 op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

### **Klachten**

Wanneer u niet tevreden bent over onze opvang dan vragen wij u dit in eerste instantie met de betrokken pedagogisch medewerker te bespreken. Mocht u vinden dat uw klacht of ongenoegen niet goed is opgelost of u de klacht niet met de pedagogisch medewerker kan bespreken dan kunt u de klacht of het ongenoegen bespreken met de hoofdleidster of de directeur.

In alle gevallen proberen wij samen met u tot een goed oplossing te komen. Ook kunt u een klacht schriftelijk indienen. Dit kan door het invullen van een klachtenformulier ( op de locaties verkrijgbaar) of per mail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Als u een formele klacht bij Happy Kids Almere wilt indienen, vragen wij u dit schriftelijk (of per email) te doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een bevestiging. Uw contactpersoon met betrekking tot de voortgang is de directeur.

Met de betrokken personen vinden een of meer gesprekken plaats om zo de klacht te onderzoeken. Gezamenlijk wordt naar de oorzaak en de oplossing gezocht. Waar dat nodig is, of op verzoek, wordt met de betrokkenen afzonderlijk gesproken. Indien nodig zal informatie bij derden worden gevraagd. Dit mag alleen met toestemming van de betrokkenen.

In principe zal bij de besluitvorming alleen gebruik gemaakt worden van informatie die bij beide partijen bekend is.

De directie stelt klager, in principe binnen 18 werkdagen na indiening van de klacht (mondeling en/of schriftelijk) in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De directie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van de klacht.

### **Hoe kunt u extern een klacht indienen?**

Ouders, oudercommissie en ondernemer kunnen gebruik maken van de Geschillencommissie. Als wij er onderling niet uitkomen, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket 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 mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;

De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn 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.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie kinderopvang en voorschoolse opvang publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).